

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

COMPRENDRE L'ENGAGEMENT PARENTAL DANS LES SERVICES DE
GARDE EN MILIEU DE TRAVAIL

MÉMOIRE
PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN ÉDUCATION

PAR
ARIANE JEAN-BOUCHARD

JUILLET 2015

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier l'Équipe de recherche qualité éducative des services de garde et petite enfance pour l'appui qui m'a été offert tout au long de ce processus de recherche. Plus particulièrement, mes plus sincères remerciements à mon directeur, M. Gilles Cantin, pour son support constant, ses conseils toujours constructifs et ses suggestions éclairées. Un merci tout spécial pour sa rapidité dans le suivi de ma rédaction, tellement bien adapté à mon (très imminent) futur rôle de maman. Un immense merci aux évaluatrices de ce projet, pour leurs commentaires et suggestions qui m'ont permis de pousser encore plus loin la réflexion.

Un gros merci aussi à ma famille et amis, qui ont toujours été présents dans ce processus. Leur présence constante et leurs encouragements m'ont aidé à poursuivre dans ce chemin.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES.....	xii
LISTE DES TABLEAUX.....	xiii
LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES	xiv
RÉSUMÉ.....	xv
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I	
PROBLÉMATIQUE	3
1.1 Contexte.....	4
1.1.1 Évolution de la main d'œuvre québécoise	4
1.1.2 Mesures de conciliation travail-famille	5
1.2 Les services de garde en milieu de travail	9
1.2.1 Le développement des services de garde en milieu de travail	9
1.2.2 Les caractéristiques des services de garde en milieu de travail	12

1.3	L'engagement parental dans les services de garde	14
1.4	Question de recherche.....	15
1.5	Pertinence de la recherche	16

CHAPITRE II

CADRE CONCEPTUEL	18
------------------------	----

2.1	Théorie écologique du développement humain.....	19
2.2	Les relations entre la famille et le milieu de garde	22
2.2.1	Types de relations entre les familles et le milieu de garde.....	23
2.3	L'approche centrée sur la famille	27
2.3.1	Postulats de l'approche centrée sur la famille	27
2.3.2	Principes de l'approche centrée sur la famille.....	28
2.3.2.1	Reconnaître et respecter le savoir et l'expertise de l'autre	29
2.3.2.2	Partager l'information au moyen d'une communication bidirectionnelle.....	30
2.3.2.3	Partager le pouvoir et la prise de décision	31
2.3.2.4	Comprendre et respecter la diversité.....	32

2.3.2.5	Créer un réseau de soutien	32
2.3.3	Synthèse de l'approche centrée sur la famille	33
2.4	Engagement parental.....	35
2.4.1	Activités propices à l'engagement parental.....	35
2.4.2	Facteurs favorisant l'engagement parental.....	38
2.4.3	Impacts positifs de l'engagement parental	40
2.4.4	Barrières à l'engagement parental	42
2.5	Conclusion	44
2.6	Objectifs de recherche	45
CHAPITRE III		
	MÉTHODOLOGIE.....	48
3.1.	Objectifs de recherche	48
3.2.	La recherche qualitative.....	49
3.2.1	Approche phénoménologique.....	51
3.3.	Échantillon	53
3.3.1	Caractéristiques des milieux de garde	54

3.3.2	Caractéristiques des parents utilisateurs.....	54
3.4	Outils.....	55
3.4.1	Étude des milieux	56
3.4.1.1	Rencontre avec la direction.....	56
3.4.1.2	Rencontre avec les parents	57
3.5	Déroulement.....	61
3.5.1	Échantillonnage	62
3.5.2	Entrevues	63
3.6	Analyse des données.....	64
3.6.1	Examen phénoménologique	64
3.6.1.1	Retranscription des données.....	65
3.6.1.2	Production d'énoncés phénoménologiques.....	66
3.6.1.3	La reconstitution du récit	67
3.6.2	L'analyse thématique des données	67
3.7	Considérations éthiques	68

CHAPITRE IV

RÉSULTATS	70
4.1 Les centres de la petite enfance en milieu de travail retenus.....	71
4.1.1 Présentation des centres de la petite enfance.....	71
4.1.1.1 Service de garde A	72
4.1.1.2 Service de garde B	75
4.1.1.3 Service de garde C	77
4.1.1.4 Service de garde D	78
4.1.1.5 Service de garde E.....	80
4.1.1.6 Service de garde F	82
4.1.1.7 Service de garde G	84
4.1.1.8 Service de garde H	87
4.1.1.9 Service de garde I.....	88
4.1.2 Analyse thématique	90
4.1.2.1 Soutien de l'entreprise.....	90
4.1.2.2 Occasions pour le parent de s'engager.....	91

4.1.2.3	Documentation écrite portant sur la relation parent-service de garde	91
4.1.2.4	Arrangements liés à la localisation du service de garde dans le milieu de travail	92
4.1.2.5	Lieu de résidence des parents.....	93
4.1.2.6	Localisation du milieu et engagement des parents.....	94
4.2	Les parents utilisateurs des services de garde en milieu de travail.....	95
4.2.1	Reconstruction de récits phénoménologiques	96
4.2.1.1	Parent G-Service de garde D	97
4.2.1.2	Parent J-Service de garde E.....	98
4.2.1.3	Parent O-Service de garde H.....	99
4.2.1.4	Parent P-Service de garde I	100
4.2.2	Analyse thématique	103
4.2.2.1	Caractéristiques du CPE.....	105
4.2.2.2	Engagement des parents.....	110
4.2.2.3	Particularité de fréquenter un CPE en milieu de travail.....	113

4.3 Synthèse	118
CHAPITRE V	
DISCUSSION	119
5.1 Synthèse des résultats	119
5.1.1 Résultats issus des entrevues avec la direction et l'analyse documentaire	119
5.1.2 Résultats issus des entrevues avec les parents.....	121
5.2 Les caractéristiques des services de garde en milieu de travail retenus	122
5.3 La localisation des services de garde et l'engagement des parents	127
5.4 L'engagement des parents utilisateurs des services de garde en milieu de travail	129
5.4.1 L'engagement parental et les structures mises en place par les services de garde	129
5.4.1.1 Culture du service de garde et du personnel éducateur.....	130
5.4.1.2 Communication entre les familles et le service de garde.....	130
5.4.1.3 Participation à la gestion du service de garde	131
5.4.1.4 Invitations du service de garde.....	133

5.5 Nature de l'engagement	135
5.5.1 Types de relations entre les familles et le milieu de garde	136
5.5.2 Approche centrée sur la famille	138
5.5.2.1 Reconnaître et respecter le savoir et l'expertise de l'autre.....	138
5.5.2.2 Partager l'information au moyen d'une communication bidirectionnelle.....	140
5.5.2.3 Partager le pouvoir et la prise de décision.....	141
5.5.2.4 Comprendre et respecter la diversité	142
5.5.2.5 Créer un réseau de soutien.....	143
5.6 Synthèse.....	146
CONCLUSION	148
ANNEXE A	
GUIDE D'ENTREVUE : RENCONTRE AVEC LA DIRECTION	157
ANNEXE B	
GRILLE D'ENTREVUE AVEC LES PARENTS UTILISATEURS DU SERVICE DE GARDE	159
ANNEXE C	
RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	161

ANNEXE D

LETTRE D'INFORMATION REMISE AUX SERVICES DE GARDE	162
---	-----

ANNEXE E

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT DIRECTION.....	164
---	-----

ANNEXE F

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT PARENTS	167
--	-----

ANNEXE G

CERTIFICAT ÉTHIQUE	170
--------------------------	-----

ANNEXE H

RECONSTRUCTION DE RÉCITS	172
--------------------------------	-----

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	193
-----------------------------------	-----

LISTE DES FIGURES

Figure	Page
2. 1 Modèle écologique du développement humain (Bronfenbrenner, 1979).....	21
4. 1 Thèmes retenus suite à l'analyse thématique des données.....	104

LISTE DES TABLEAUX

Tableau	Page
2. 1 Synthèse des termes utilisés pour définir les relations entre les familles et les services de garde.....	23
2. 2 Typologie des activités de partenariat (Epstein, 2001).....	37
3. 1 Collecte de données	63
4.1 Caractéristiques principales des services de garde retenus.....	72
4.2 Caractéristiques principales des parents interrogés	102

LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

AG(A)	Assemblée générale (annuelle)
AQCPE	Association québécoise des centres de la petite enfance
CA	Conseil d'administration
CPE	Centre de la petite enfance
MF	Milieu familial
OSBL	Organisation sans but lucratif
PI	Plan d'intervention
PV	Procès-verbal
RSG	Responsable de service de garde
SGÉ	Service de garde éducatif

RÉSUMÉ

Les services de garde en milieu de travail présentent des caractéristiques particulières ayant rarement fait l'objet de recherche. L'objectif principal de cette étude est de comprendre la nature de l'engagement parental dans ces services de garde, à savoir l'influence qu'exercent ces caractéristiques sur ce phénomène. La théorie écologique du développement humain d'Urie Bronfenbrenner (1979) a servi d'assise théorique pour situer l'importance de l'engagement parental dans l'univers de la petite enfance. L'approche centrée sur la famille sert de modèle pour cibler les interventions supportant cet engagement au sein des services de garde. À travers des entrevues semi-dirigées et une analyse documentaire, neuf services de garde en milieu de travail et seize parents utilisateurs ont été interrogés. Leurs propos ont fait l'objet d'un examen phénoménologique et d'une analyse thématique afin d'en faire ressortir les principaux constats. Malgré le petit échantillon de cette recherche, des éléments probants ont émergé du processus, à savoir que les philosophies, politiques et valeurs du service de garde ont généralement une influence plus importante sur l'engagement des parents que la localisation du service de garde en milieu de travail. Une majorité de parents interrogés perçoivent une plus grande facilité de s'engager à cause du statut particulier du service de garde de leur enfant, mais ce constat n'est pas partagé par les directions interrogées. Les résultats recueillis durant ce processus permettent d'identifier des pistes de recherche intéressantes qui mèneront à l'approfondissement des connaissances générales du phénomène de l'engagement parental en plus de fournir davantage d'appui aux travailleurs du domaine de la petite enfance dans le soutien de cet engagement.

Mots-clés : engagement parental, services de garde en milieu de travail, approche centrée sur la famille.

INTRODUCTION

L'engagement parental dans le domaine de la petite enfance est désormais un phénomène reconnu pour ses impacts bénéfiques sur l'enfant, sa famille et le personnel des services de garde à la petite enfance. Plusieurs éléments peuvent venir influencer cet engagement. La structure du service de garde en est-il un ?

Les services de garde en milieu de travail possèdent des caractéristiques qui les différencient de l'ensemble des services de garde à l'enfance. Ces éléments viennent-ils influencer le fonctionnement du service de garde ? Dans cette visée, l'objectif principal sous-tendant l'ensemble de ce processus de recherche est de comprendre la nature de l'engagement parental dans les services de garde en milieu de travail. La problématique permettra de présenter les besoins des familles québécoises quant à l'accès à des services de garde en milieu de travail ainsi que les caractéristiques particulières de ces milieux.

Des modèles théoriques viendront ensuite situer les différents niveaux relationnels pouvant être vécus entre les familles et le service de garde, afin d'illustrer l'importance d'une relation de partenariat, les bienfaits et les obstacles à l'atteinte de ce type de relation. Des entrevues effectuées avec des directions de service de garde en milieu de travail, une analyse documentaire de leurs politiques en plus d'entrevues menés auprès de parents utilisateurs de ces milieux permettront ensuite d'apporter une compréhension plus approfondie des formes que peut prendre l'engagement parental au sein de ces services de garde particuliers.

L'analyse des résultats recueillis et un résumé de l'ensemble du processus de recherche vécu permettront au lecteur de comprendre les constats émergeant de l'étude. Des pistes de recherches seront proposées dans l'objectif d'approfondir les connaissances sur le phénomène de l'engagement parental.

CHAPITRE I

PROBLÉMATIQUE

L'évolution de la main d'œuvre québécoise a soulevé et soulève encore aujourd'hui plusieurs questions et enjeux de société. Malgré une politique parentale généreuse et un nombre d'heures travaillées moins grand que dans d'autres provinces canadiennes (Tremblay, 2012), les Québécois se préoccupent davantage d'aménagement et de réduction du temps de travail qu'ailleurs au Canada, ou aux États-Unis (Tremblay, 2012). Une grande partie de ces préoccupations sont reliées aux obligations des travailleurs ayant des enfants. Ces problématiques de conciliation de travail ont amené les entreprises québécoises à mettre sur pied des projets ou des politiques particulières pour satisfaire les demandes de leur main-d'œuvre. Cette recherche souhaitant se concentrer sur une forme précise de ces politiques, soit les services de garde en milieu de travail, la conciliation travail-famille constitue la trame de fond de la recherche

Ce chapitre situe la problématique de la recherche dans un contexte sociétal et historique afin de bien en comprendre les assises. Après un portrait général de l'évolution de la main d'œuvre du Québec, une attention particulière sera accordée aux services de garde en milieu de travail, sujets principaux de cette recherche. L'engagement parental, autre concept-clé, sera brièvement présenté. Finalement, la question et la pertinence de cette recherche concluront ce chapitre.

1.1 Contexte

Le contexte de cette recherche se situe exactement dans le nouveau courant observé au sein de la main d'œuvre québécoise actuelle. En effet, la génération actuelle de travailleurs exprime des désirs et des besoins qui diffèrent de la précédente. Ces changements obligent les entreprises à modifier leur façon de faire et à s'adapter à ce nouveau courant, dans une optique de productivité et de compétitivité. Cette évolution sera expliquée dans cette section, en plus des modalités mises en place par les entreprises pour y répondre.

1.1.1 Évolution de la main d'œuvre québécoise

Le secteur de la main d'œuvre québécoise a été le théâtre de grands changements au courant des dernières décennies. La nouvelle génération d'employés accorde une plus grande importance à la vie à l'extérieur du travail, aux valeurs associées à l'expérience humaine vécue à l'emploi et à la conciliation entre le travail et sa vie extérieure (Mercure et Vultur, 2010). De plus, la présence des femmes sur le marché du travail s'est accrue de manière importante. (Marshall, 2006; Sussman et Bonnel, 2006; Cloutier, Bernard et Tremblay et Déom, 2011). Entre 1976 et 2008, le nombre de femmes sur le marché du travail a augmenté de 106,5 % (Institut de la statistique du Québec, 2009, p.5). Elles représentent aujourd'hui 47,7 % des employés québécois (Institut de la statistique du Québec, 2013, p.15). En 2013, 77,4% des femmes âgées entre 25 et 44 ans ayant un enfant de moins de six ans travaillent. De plus, 64% des mères d'enfants ayant des enfants de moins de trois ans sont aujourd'hui en emploi (Tremblay, Doucet et McKay, 2015) et près d'un tiers des familles canadiennes sont aujourd'hui principalement soutenues par la femme (Sussman et Bonnell, 2006).

Ces changements présents sur le marché du travail entraînent aussi des modifications au niveau des dynamiques familiales. En 1976, 30,2% des femmes issues d'un couple ayant un enfant de moins de 6 ans travaillaient, comme leur conjoint. En 2014, les Québécoises avec un enfant de moins de 6 ans dans un couple où les deux personnes travaillent représentent 70,3% de l'ensemble des femmes québécoises en couple (Institut de la statistique du Québec, 2015). La femme n'occupant plus le rôle traditionnel de mère au foyer, les familles vivent de nouvelles problématiques de conciliation travail-famille qui peuvent mener à des conséquences néfastes pour leur employeur. En effet, les exigences des employés peuvent les amener à s'absenter du travail ou à vivre un stress supplémentaire affectant leur productivité. Afin de répondre à ces nouvelles problématiques, les entreprises sont désormais obligées de faire preuve d'initiative en matière de conciliation travail-famille. Diverses mesures ont été mises en place par les institutions, avec un appui marqué du gouvernement du Québec. Cette réorganisation des conditions de travail est nécessaire, et même essentielle pour les entreprises, puisqu'en 2008, 44,6 % de la population québécoise âgée de 25 et 44 ans était formée de parents d'au moins un enfant âgé de moins de douze ans (Institut de la statistique du Québec, 2009, p.9).

1.1.2 Mesures de conciliation travail-famille

Selon Diane-Gabrielle Tremblay (2004), il est encore fréquent de retrouver, dans les entreprises canadiennes, une mentalité de gestion selon laquelle la conciliation entre le travail et la famille est une responsabilité qui revient essentiellement aux employés. Ceux-ci peuvent vivre trois formes de conflits liés à leur double rôle d'employé et de parent; un conflit temporel, un conflit de tension et un conflit comportemental. Le conflit de temps revient à la difficulté de coordonner les multiples tâches et demandes faites aux parents. Le conflit de tension représente une situation où le rôle demandé à la personne, soit ceux de parent et d'employé provoquent un stress. Finalement le

conflit de comportement survient lorsqu'il y a incompatibilité entre les comportements attendus chez une personne afin de combler les besoins des deux rôles qu'elle doit jouer (Tremblay, 2005). C'est principalement le conflit temporel qui amène les parents de jeunes enfants à faire des demandes de conciliation à leur employeur (Tremblay, 2005).

Pour les parents de jeunes enfants, vivre ces conflits amène des conséquences négatives dans leur vie professionnelle et leur vie familiale (Frone, Russell et Cooper, 1992; Kossek et Ozeki, 1998). Ces conséquences peuvent transpirer aussi au sein du rendement même de l'entreprise, alors que de l'insatisfaction est ressentie chez ses employés. Afin de répondre à ces problématiques, des entreprises mettent sur pied des mesures de conciliation travail-famille. Celles-ci peuvent prendre des formes variées selon les ressources de l'entreprise. Le ministère de la Famille et des Aînés (2010) liste cinq types de mesure de conciliation travail-famille pouvant être implantés dans les entreprises québécoises.

Ainsi, *l'adaptabilité de l'organisation du travail* demande aux entreprises de mettre en place des mesures et des pratiques qui vont permettre à leurs employés de s'absenter avec le moins de contraintes possibles par rapport à leurs responsabilités professionnelles. Cette mesure peut prendre la forme d'échange d'horaires de travail, travail d'équipe pour un partage de tâches, etc.

L'aménagement du temps de travail peut prendre plusieurs formes : réduction du temps de travail, horaire de travail adapté (horaire flexible), semaine de travail comprimée, utilisation de banques d'heures. Les employés peuvent donc gérer plus activement leurs horaires de travail et mieux planifier leurs diverses obligations familiales, du moins celles pouvant être prévues.

Les *congés* sont le troisième type de mesures pouvant être offertes par les organisations. Ainsi, en plus des congés obligatoirement offerts aux parents (congés de maternité, congés parentaux), les entreprises peuvent offrir une politique de congés plus généreuse pour répondre aux besoins de ses employés. Ces congés peuvent être prévus pour la grossesse, les obligations familiales, le deuil, etc. Ils permettent donc aux travailleurs de s'absenter selon les politiques établies par l'entreprise, sans pénalité. Les organisations peuvent aussi offrir à leurs employés la possibilité de profiter d'un congé autofinancé (payé à même une partie de la paie du travailleur et retenue à cette fin) ou d'un congé sans solde. Finalement, les entreprises peuvent offrir une politique de conciliation travail-famille liée aux vacances, en permettant au personnel de choisir les dates de leurs vacances ou de morceler leur temps de vacances pour leurs besoins familiaux.

Ensuite, la *flexibilité du lieu de travail* peut être utilisée par les entreprises en permettant à leurs employés d'effectuer une partie ou la totalité de leurs tâches à domicile. Sinon, les entreprises peuvent offrir à leur personnel la possibilité d'effectuer leur travail dans un bureau satellite situé plus près de leur lieu de résidence, diminuant ainsi les tracas de déplacements des familles.

Finalement, les organisations peuvent offrir divers *services*. Ceux-ci sont variés, il peut s'agir d'une aide ou d'un soutien financier pour la garde d'enfants (accessibilité à un service de garde, places réservées dans un milieu de garde, camps de vacances, salles de jeux supervisées, activités organisées lors de journées pédagogiques). Cette mesure peut prendre la forme d'un soutien pour les employés ayant un membre de la famille affecté d'une incapacité temporaire ou permanente (frais de centre spécialisé, services domestiques ou de consultation). Les entreprises peuvent aussi s'engager à rembourser les frais de garde encourus par la demande d'heures supplémentaires faites par les employés.

En somme, les types de mesures de conciliation travail-famille sont aussi variés que les différentes organisations présentes sur le marché du travail québécois et que la diversité de ses travailleurs. Chaque entreprise est invitée prendre les mesures nécessaires pour assurer le recrutement, la rétention et le bien-être de ses employés, dans une optique de productivité ou un souci d'être un bon employeur.

Il est toutefois intéressant de noter que, selon Tremblay (2012), le principal problème soulevé par les parents travailleurs est la difficulté à trouver un service de garde de qualité. Il s'agirait, en effet, de la principale raison de l'incapacité des employés à faire des heures supplémentaires, de leur inquiétude au sujet du soin de leurs enfants, de la réduction de l'engagement professionnel, de la réduction des heures de travail, du refus d'offre d'emploi et de l'abandon d'un emploi dû à un problème de garde d'enfant (Tremblay, 2012).

L'ensemble des mesures de conciliation travail-famille précédemment décrites vient répondre à différents besoins des parents travailleurs. Une pratique particulière apporte toutefois une solution à la presque totalité de ces besoins : la mise sur pied d'un service de garde en milieu de travail. Cette forme particulière de milieu de garde est de plus en plus présente dans l'univers québécois de la garde en petite enfance. Elle représente le centre d'intérêt de cette recherche puisqu'elle apporte simultanément plusieurs réponses aux besoins de conciliation travail-famille, tout en présentant plusieurs avantages pour la relation établie entre les parents utilisateurs et le service de garde. Par conséquent, ce type de service de garde en entreprise sera donc plus profondément étudié et décrit.

1.2 Les services de garde en milieu de travail

Les services de garde en milieu de travail présentent des caractéristiques qui leur sont propres et qui les différencient du reste du réseau des services de garde à l'enfance. Cette section permet d'obtenir une vision plus claire des particularités propres à ces milieux de garde afin de mieux comprendre leur importance dans l'univers des services de garde québécois.

1.2.1 Le développement des services de garde en milieu de travail

L'existence des services de garde en milieu de travail n'est pas récente au Québec et au Canada. Ils ont fait leur apparition au courant de la Révolution industrielle, au moment où l'embauche des femmes et d'enfants dans les usines était devenue nécessaire (Mayfield, 1990). À ce moment, certaines entreprises ont eu l'idée d'implanter des écoles ou des services de garde dans leurs locaux, pour inculquer aux plus jeunes les valeurs et les techniques de l'entreprise dans le but d'en faire des travailleurs encore plus efficaces (Mayfield, 1990). Cette pratique est, toutefois, demeurée isolée. La présence de services de garde en milieu de travail a connu un autre essor durant la Seconde guerre mondiale, encore une fois due au besoin de femmes sur le marché du travail (Mayfield, 1990). Une entente de partage de coûts entre le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux a facilité l'instauration de tels services à cette époque. Cependant, ils cessèrent à la fin de la guerre. Finalement, c'est en 1964 que le premier service de garde en milieu de travail moderne a été mis sur pied au Canada, en Ontario (Mayfield, 1990). Au Québec, c'est l'entreprise Banque Nationale qui fut la première organisation privée à instaurer un service de garde en milieu de travail, en 1980 (Barbeau, 2001).

Le réseau de milieux de garde offre aujourd'hui près de 240 000 places à environ 207 250 familles du Québec (ministère de la Famille et des Aînés, 2014, p.1). En 2012, 17 843 de ces places étaient offertes en milieu de travail, représentant 14,6 % des places offertes en CPE et 3,2 % de celles offertes en garderies (ministère de la Famille et des Aînés, 2014, p.23).

Dans la plupart des documents faisant état du développement des services de garde en milieu de travail, les entreprises sont souvent identifiées comme étant les promoteurs de ces ressources. Dans la réalité, du moins au Québec, la mise sur pied d'un milieu de garde ne peut se faire sans qu'un comité de parents soit constitué et qu'une corporation soit créée afin de faire la demande pour la création d'un CPE. Par conséquent, la création d'un service de garde en milieu de travail est à la fois issue d'un besoin exprimé par un groupe de parents, mais elle est activement soutenue par les parents. D'ailleurs, bien peu de dirigeants décideraient d'offrir un tel service de conciliation travail-famille si les employés n'en font pas la demande, puisque cette démarche demande une grande implication de la part des parents eux-mêmes.

La mise sur pied d'un service de garde en milieu de travail entraîne plusieurs implications pour les entreprises. Les obligations juridiques et l'investissement de temps, d'argent et de ressources sont substantiels. En fait, l'implantation d'un tel service demande beaucoup d'organisation, ce qui nécessite une volonté marquée de l'institution. De plus, établir un milieu de garde au sein de l'entreprise est un projet durable. La réalité des employés évoluant rapidement, ce service peut ne plus correspondre à leurs besoins après quelques années. Ce type de mesure de conciliation travail-famille peut aussi avoir des conséquences sur les employés en altérant, par exemple, leur concentration à la tâche ou en entraînant un sentiment d'obligation envers l'organisation face à la mise en place de ce service pour satisfaire leurs besoins (Barbeau, 2001; Mayfield, 1990).

Cependant, davantage d'effets positifs par rapport à l'instauration d'un service de garde en milieu de travail ont été démontrés. Ainsi, ce choix de l'entreprise peut entraîner une meilleure visibilité et une image plus positive sur le marché du travail et dans la collectivité, ce qui facilite le recrutement de nouveaux employés et la rétention des travailleurs. Cette mesure peut aussi entraîner une diminution du taux d'absentéisme, du taux de roulement et des retards des employés tout en ayant un effet positif sur leur moral, leur motivation et leur satisfaction au travail. La réintégration des employés en congé parental peut aussi être facilitée si leur enfant fréquente le milieu de garde. Finalement, les entreprises peuvent avoir accès à des mesures d'aide financière de la part du Gouvernement du Québec, ce qui leur permet de diminuer les risques relatifs à la mise en place de ce type de mesure de garde (Barbeau, 2001; Mayfield, 1990).

Les employés peuvent aussi bénéficier de l'implantation d'un service de garde au sein de leur milieu de travail. Ils profitent d'une meilleure concordance entre les heures d'ouverture du service de garde et celles de l'entreprise, ce qui diminue le stress lié au transport, aux retards et à l'éloignement de l'enfant. La présence d'un milieu de garde au sein de l'institution permet aussi la création d'un lieu d'échange entre les employés bénéficiant de ce service et ainsi favoriser leur sentiment d'appartenance à leur entreprise. Finalement, le choix de cette mesure de conciliation travail-famille, de par la proximité entre l'enfant et son parent, permet des interventions plus rapides en cas d'interrogations de la part de l'éducatrice, ou de situations d'urgence (Barbeau, 2001; Mayfield, 1990).

En somme, les milieux de gardes en milieu de travail représentent souvent un choix judicieux pour des entreprises et entraînent plusieurs avantages autant pour l'organisation que ses employés. La prochaine section se concentrera à définir ce qui rend ces milieux uniques à travers l'ensemble du réseau des services de garde.

1.2.2 Les caractéristiques des services de garde en milieu de travail

Certains facteurs peuvent être identifiés pour caractériser les services de garde en milieu de travail. Ils permettent de les différencier des autres types de milieux de garde et peuvent avoir une incidence sur l'organisation du service ainsi que sur les personnes qui s'y croisent (enfants, parents, personnel éducateur).

L'emplacement de l'installation représente la caractéristique la plus importante des milieux de garde en milieu de travail. Elle est aussi celle qui entraîne majoritairement les avantages et les inconvénients qui ont été recensés et décrits précédemment. En 2012, 106 des 265 installations de CPE en milieu de travail étaient situées directement sur le site de l'entreprise, tandis que 155 autres se trouvaient à proximité de cet emplacement (ministère de la Famille et des Aînés, 2014, p.23). Pour les garderies, la moitié d'entre elles se trouvaient sur le lieu de travail, l'autre moitié se situant à proximité de l'entreprise. L'emplacement du service de garde, sur le milieu de travail ou à proximité de l'entreprise qui y est associée, réduit les distances à parcourir quotidiennement par les parents ainsi que le stress qui y est relié. Il augmente le sentiment de confiance des employés, puisqu'ils sont rassurés de savoir leur enfant plus près d'eux. De plus, cette caractéristique entraîne une réduction des retards des employés au travail (Barbeau, 2001).

Le soutien de l'entreprise est la seconde caractéristique recensée en ce qui concerne les services de garde en milieu de travail. Il peut prendre plusieurs formes, soit financier, administratif, technique, relié à l'entretien ou relatif aux activités récréatives. Selon le rapport *Situation des centres de la petite enfance, des garderies et de la garde en milieu familial au Québec-2012* (ministère de la Famille et des Aînés, 2014), le soutien financier représente la forme d'appui la plus fréquente, suivie du soutien administratif

et relatif aux activités récréatives, tandis que le soutien technique est le moins présent dans les services de garde en milieu de travail québécois.

Il est intéressant de noter que le type de soutien offert par l'entreprise dépend de l'emplacement du milieu de garde. Selon le ministère de la Famille et des Aînés (2014, p.23), sur les 106 installations de CPE situés sur les lieux de travail, 91,5 % bénéficient d'un soutien financier, 79 % ont un soutien lié à l'entretien, 53,8 % ont un soutien administratif, 61,3 % ont un soutien relatif aux activités récréatives, alors que le soutien technique est mentionné par la moitié des installations (50 %). Pour les installations de CPE situés à proximité des lieux de travail, le soutien financier a été mentionné par 90 % des milieux, tandis qu'une proportion variant entre 30 et 40 % des installations bénéficie des autres formes de soutien.

La qualité du service de garde est aussi une autre caractéristique souvent identifiée dans les études traitant des services de garde en milieu de travail. Ainsi, par souci de maintenir l'image positive créée lors de l'instauration du service de garde et par une volonté de conserver ses employés, l'entreprise s'assure d'offrir un service de qualité qui répond aux besoins et aux attentes des parents utilisateurs. Cette qualité se caractérise par la formation et la qualification du personnel et son taux de roulement plus faible, par la structure et le milieu physique du service de garde, par le programme éducatif, la taille du groupe ou le ratio éducatrice-enfant selon les groupes d'âge, les aspects reliés à la santé et la sécurité des enfants et la place accordée à la participation des parents (Mayfield, 1990).

Finalement, l'accès privilégié à des places en service de garde pour les employés de l'entreprise est une autre caractéristique importante et souvent présentée dans les rapports traitant de ce type d'installation de garde. Elle a comme effet de diminuer le stress des parents relié à la recherche d'une place en service de garde, et surtout dans

un service de garde de qualité. De plus, souvent, les heures d'ouverture du milieu de garde s'accordent à celles de l'entreprise, éliminant une seconde source anxiogène pour les parents travaillant selon un horaire non conventionnel (soir ou fin de semaine).

L'emplacement du milieu de garde, le soutien de l'entreprise associée, la qualité du service et l'accès privilégié à des places en service de garde représentent les caractéristiques les plus souvent énoncées dans les études traitant des services de garde en milieu de travail. Cependant, leur incidence sur le fonctionnement du milieu de garde demeure peu documentée, selon la revue de littérature effectuée dans le cadre de cette recherche (Barbeau, 2001; Mayfield, 1990, ministère de la Famille et des Aînés, 2012; ministère de la Famille et des Aînés, 2014; Tremblay, 2012).

1.3 L'engagement parental dans les services de garde

Sujet grandement étudié, l'engagement parental représente une particularité essentielle des services de garde à l'enfance. Plusieurs auteurs ont démontré qu'une relation saine entre les parents et les intervenants du service de garde affecte positivement l'adaptation du jeune enfant dans le milieu éducatif (Drugli et Undheim, 2012; Shpancer, 1999; van IJzendoorn, Tavecchio, Stams, Verhoeven et Reiling, 1998). De plus, c'est par le moyen d'échanges quotidiens positifs, de partage de savoirs et de valeurs que les différents acteurs de la vie de l'enfant établissent un climat de continuité entre la maison et le service de garde, permettant ainsi au jeune de s'adapter plus facilement et rapidement à son nouvel environnement (Bridge, 2001; Macias-Brown, 2011). L'engagement, niveau relationnel le plus élevé entre un parent et le personnel d'un service de garde, peut se définir comme étant une relation de partenariat réciproque entre les familles et le service de garde, relation qui entraîne un partage des responsabilités pour favoriser le développement et les apprentissages de l'enfant (Halgunseth, Peterson, Stark et Moodie, 2009). Cette relation de partenariat est basée

sur l'égalité de chacun des acteurs concernés, une reconnaissance des expertises de chacun, une mise en commun des ressources et un but ou un objectif commun (Larrivée, Kalubi et Terrisse, 2006; Miron, 2004). C'est à ce niveau que la plus grande quantité d'impacts positifs a pu être relevée, autant pour l'enfant, sa famille que le milieu de garde (Burch, 2012; Coutu, Lavigueur, Dubeau et Beaudoin, 2005; Deslandes et Bertrand, 2003; El Nokali, Bachman et Votruba-Drzal, 2010; Hernandez, 2012).

Dans ce même esprit, le programme éducatif québécois, *Accueillir la petite enfance* (ministère de la Famille et des Aînés, 2007), retient parmi ses cinq principes de base le suivant : « La collaboration entre le personnel éducateur ou les RSG [*Responsable de Service de Garde*] et les parents est essentielle au développement harmonieux de l'enfant ». Ainsi, l'ensemble des milieux de garde québécois doit s'assurer de mettre en place des conditions optimales pour favoriser ce type de relation qui doit prendre la forme d'un échange réciproque, positif et respectueux d'informations, qui permet d'assurer un respect des valeurs familiales et une continuité dans les interventions effectuées avec l'enfant.

1.4 Question de recherche

Un grand nombre d'études portent sur l'engagement parental dans les services de garde à l'enfance, puisqu'il est reconnu comme un élément soutenant le développement global et optimal de l'enfant (Burch, 2012; Coutu, Lavigueur, Dubeau et Beaudoin, 2005; Deslandes et Bertrand, 2003; El Nokali *et al.*, 2010; Halgunseth, Peterson, Stark, et Moodie, 2009; Hernandez, 2012; Larrivée, Kalubi et Terrisse, 2006; Miron, 2004). Or, les services de garde en milieu de travail présentent diverses caractéristiques susceptibles d'optimiser l'engagement des parents et de favoriser une relation de partenariat (proximité physique, soutien de l'entreprise, souplesse de l'entreprise, qualité du service de garde, etc.). Par conséquent, cette recherche vise à répondre à la

question suivante : Quelle est la nature de l'engagement parental dans les services de garde en milieu de travail, selon la réalité vécue par les parents utilisateurs?

1.5 Pertinence de la recherche

À travers la recension d'écrits nécessaires à l'élaboration de cette recherche et malgré plusieurs efforts, aucun document s'intéressant à l'influence des caractéristiques particulières des services de garde en milieu de travail sur l'engagement parental n'a pu être trouvé. De manière plus générale, le peu de documentation existant sur ces milieux de garde porte essentiellement sur la description des composantes uniques de ces services et l'intérêt dépasse rarement le domaine managérial. De plus, ces documents datent de plusieurs années (Barbeau, 2001; Mayfield, 1990). Il n'existe donc aucune documentation recensée récente abordant le sujet de l'influence des caractéristiques particulières des services de garde en milieu de travail sur l'engagement parental. Pourtant, les services de garde en milieu de travail représentent aujourd'hui une portion non négligeable des places offertes aux enfants québécois d'âge préscolaire. Leur organisation et leur gestion gagneraient à être étudiées, car ils forment souvent des milieux de qualité pour les familles. Cette étude est donc porteuse d'informations nouvelles apportant des connaissances nécessaires sur un thème très peu documenté.

Particulièrement en matière d'engagement parental, les services de garde en milieu de travail sont des milieux privilégiés offrant plusieurs opportunités pour les familles utilisatrices. En effet, comme il le sera démontré dans le chapitre suivant, les barrières ou obstacles généralement cités par les milieux de garde et les parents y sont amoindris. En tentant de comprendre comment se traduit l'engagement parental dans les services de garde en milieu de travail, cette recherche permettra donc d'apporter une vision nouvelle à la compréhension générale de ce phénomène. De plus, de par son caractère

unique, elle diffère aussi des autres études portant sur les services de garde en milieux de travail et innove par sa volonté de mesurer l'impact des caractéristiques particulières de ces milieux sur un domaine autre que celui administratif. La compréhension et la vision de ces services de garde particuliers s'en trouveront donc bonifiée.

CHAPITRE II

CADRE CONCEPTUEL

Comme il a été mentionné précédemment, l'engagement parental représente un concept essentiel dans l'univers des services de garde à l'enfance, puisqu'il est reconnu comme un élément soutenant le développement global et optimal de l'enfant (Burch, 2012; Coutu, Lavigueur, Dubeau et Beaudoin, 2005; Deslandes et Bertrand, 2003; El Nokali *et al.*, 2010; Halgunseth, Peterson, Stark, et Moodie, 2009; Hernandez, 2012; Larrivée, Kalubi et Terrisse, 2006; Miron, 2004). Cernant bien l'importance de l'engagement du parent pour le développement de l'enfant, la théorie écologique du développement humain d'Urie Bronfenbrenner (1979) sera utilisée comme assise pour cette recherche. Elle mettra les bases permettant la définition de l'engagement parental.

La relation entre la famille de l'enfant fréquentant un service de garde éducatif et le personnel de ce milieu peut prendre plusieurs formes et atteindre différents niveaux. L'implication des parents varie selon ces niveaux; allant d'une participation sporadique à un engagement parental plus poussé. Puisque la participation des parents dans le milieu de garde de leur enfant a une influence sur le développement de ce dernier, il est intéressant de s'y attarder afin de définir clairement les divers types de relations pouvant s'instaurer entre les familles et le milieu de garde. Ces distinctions permettent de baliser les actions des parents et de définir le concept d'engagement parental, concept contenant lui-même plusieurs facettes. Une attention sera donc portée dans ce

chapitre à la distinction des types de relations pouvant exister entre les familles et le personnel des services de garde. Par la suite, l'engagement familial, concept directement lié à la relation entre famille et service de garde préconisée par plusieurs auteurs, sera approfondi. Notamment, les formes que peut prendre cet engagement au sein d'un service de garde et les impacts qu'il peut entraîner pour l'enfant, sa famille et le milieu de garde seront discutés.

Finalement, offrant un modèle d'actions favorisant l'engagement des parents utilisateurs de services de garde, l'approche centrée sur la famille sera décrite. Cette approche met en premier plan les besoins des familles dont l'enfant fréquente un service de garde. Ses postulats et principes seront utilisés comme des guides pour le personnel des milieux de garde à l'enfance dans l'établissement d'une relation de partenariat avec les familles utilisatrices de leurs services.

2.1 Théorie écologique du développement humain

Mettant en lumière la variété d'éléments pouvant influencer le développement humain, la théorie écologique du développement humain d'Urie Bronfenbrenner (1979) place le développement humain comme élément central d'un ensemble de systèmes interreliés et interinfluencés. Parallèlement à l'influence de ces systèmes, le développement est donc modulé en fonction de l'influence de ces divers systèmes sur l'individu ainsi que de ses caractéristiques biologiques propres.

Le premier système de ce modèle est l'**ontosystème**, représentant le noyau du modèle, soit l'humain, ou, dans le contexte de cette recherche, le jeune enfant. L'ontosystème correspond donc aux caractéristiques biologiques de ce dernier, qui seront déterminantes dans l'ensemble de son processus développemental.

Le **microsystème** correspond à un milieu de vie auquel l'enfant participe. Il est influencé directement par ce milieu et il exerce lui-même une influence sur ce milieu. La famille de l'enfant, le milieu de garde, son groupe d'amis, son quartier, sont des microsystèmes pour l'enfant.

Ensuite, le **mésosystème** se définit par les interrelations entre deux ou plusieurs microsystèmes dans lequel la personne prend une part active. Par conséquent, une rencontre entre ses parents et le personnel du milieu de garde se retrouve dans le mésosystème.

« **L'exosystème** correspond aux contextes sociaux qui ont une influence sur les microsystèmes de l'enfant ou encore qui sont influencés par ce qui se produit dans les microsystèmes où vit l'enfant » (Cantin, 2004. p.35). Il peut s'agir du réseau social des parents, d'un changement de stratégie du milieu scolaire, d'une modification dans la définition de tâche professionnelle d'un parent, etc.

Finalement, le **macrosystème** représente le contexte culturel dans lequel évolue l'enfant : ses traditions, ses politiques, ses valeurs, ses croyances. Il s'agit de la condition générale de la société dans laquelle l'enfant se développe. Quant au **chronosystème**, sorte de ligne du temps traversant l'ensemble des systèmes précédemment décrits, il réfère à l'influence découlant du passage du temps sur chacun des systèmes.

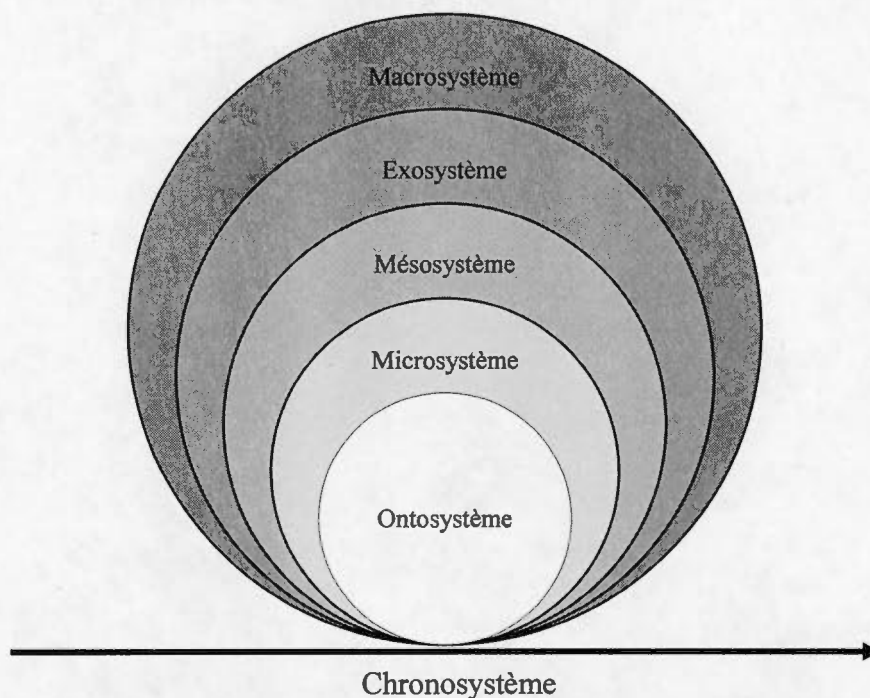


Figure 2. 1 Modèle écologique du développement humain (Bronfenbrenner, 1979)

Tous ces systèmes sont interconnectés, s'influencent entre eux et ont des répercussions sur le développement de l'enfant. Il est donc essentiel de saisir l'importance de chaque niveau systémique et de voir le développement de l'enfant comme un processus intégrant plusieurs acteurs différents, ainsi que diverses sphères plus ou moins éloignées du noyau, l'enfant.

L'engagement parental se contextualise dans le mésosystème, où les interactions entre deux microsystèmes de la vie de l'enfant viennent influencer le développement de ce dernier. Dans sa théorie écologique du développement humain, Bronfenbrenner (1979) rajoute comme hypothèse que :

[...] le potentiel développemental d'un contexte éducationnel augmente en fonction du nombre de liens de support existant entre ce contexte d'éducation et les autres contextes impliquant l'enfant ou les autres personnes responsables de ses soins.

(Traduction libre de Falardeau et Cloutier, 1986).

Ainsi, Bronfenbrenner (1979) émet l'hypothèse selon laquelle plus la famille et le milieu de garde interagissent, plus ces deux milieux seront propices à soutenir adéquatement le développement de l'enfant.

Dans l'esprit de cette hypothèse, il est essentiel de clarifier les différents types de relation pouvant exister entre les parents et les services de garde. La prochaine section s'attardera donc à cet objectif.

2.2 Les relations entre la famille et le milieu de garde

Selon le cinquième principe de base du programme éducatif des services de garde québécois, « la collaboration entre le personnel éducateur [...] et les parents est essentielle au développement harmonieux de l'enfant » (ministère de la Famille et des Aînés, 2007, p. 21). Comment, toutefois, définir cette collaboration? La relation entre les familles et le service de garde peut atteindre divers niveaux ou prendre différentes formes. Quels sont-ils? Les rôles idéaux de chacun ont été décrits, nous nous attarderons ici à définir à quel niveau relationnel ces rôles correspondent. Cette section s'attardera donc à lier cette relation aux types de relations pouvant exister entre les familles et le service de garde.

2.2.1 Types de relations entre les familles et le milieu de garde

Le programme éducatif québécois préconise la collaboration entre la famille et le service de garde, volonté reposant sur un engagement de part et d'autre des acteurs concernés (ministère de la Famille et des Aînés, 2007). Une telle relation peut toutefois être difficile à atteindre en service de garde, c'est pourquoi il est essentiel de bien définir les niveaux qu'une relation entre une famille et le personnel éducateur peut atteindre afin de cerner adéquatement la portée de cette relation. Certains auteurs (Larivée, Kalubi et Terrisse, 2006; Miron, 2004; Royer, 2004) ont choisi de représenter les différentes relations pouvant exister entre la famille et le milieu de garde sous la forme d'échelles contenant plusieurs niveaux. Plusieurs similitudes existent entre ces échelles. Elles seront donc comparées afin d'en faire ressortir les convergences, notamment dans l'identification d'une relation de partenariat. Le tableau synthèse de ces échelles, présenté en début de section, permet d'avoir une vue d'ensemble des notions.

Tableau 2. 1
Synthèse des termes utilisés pour définir
les relations entre les familles et les services de garde.

Échelle relationnelle		Termes utilisés		
Niveau de relation Engagement Réciprocité	-	Miron (2004)	Royer (2004)	Larivée, Kalubi et Terrisse (2006)
		Concertation	Partenariat silencieux	Consultation-information mutuelle
		Collaboration	Partenariat impliquant un apprentissage et une aide réciproques	Concertation-coordination
	+	Partenariat	Partenariat militant	Partenariat-coopération
		Coopération		Fusion-cogestion

Le premier niveau correspond généralement à une relation de base entre les parents et le service de garde. Miron (2004) parle de concertation, où le service de garde est initiateur de la relation, puisqu'il est celui qui invite les familles à donner leur opinion sur divers aspects du service de garde, sans demander davantage d'implication. On y retrouve les mêmes éléments que dans la définition du partenariat silencieux de Royer (2004), qui ajoute qu'à ce niveau les parents sont distants, mais respectueux du programme éducatif mis en place. Ils participent à des activités organisées par le milieu de garde, sans remettre en question les principes éducatifs du programme. Larivée, Kalubi et Terrisse (2006) nomment ce niveau relationnel comme étant celui de la consultation-information mutuelle. Les auteurs ajoutent cependant qu'à ce niveau, l'information reçue par les parents concerne habituellement des sujets précis et déterminés par le milieu de garde (rapport de développement, journal scolaire, etc.). Il est aisé de constater que ce niveau ne s'accorde pas avec l'hypothèse de Bronfenbrenner, précédemment cité dans ce chapitre, puisque les contacts entre les parents et le service de garde ne sont que ponctuels et très limités.

Le second échelon correspondrait à une relation comprenant des échanges minimaux et ponctuels, souvent à la demande du milieu de garde, mais présentant toutefois un état embryonnaire d'engagement. Ces échanges sont souvent initiés à partir d'une problématique vécue par l'enfant, nécessitant l'action concertée des parents et du personnel du milieu. Ce niveau peut être identifié comme étant de la concertation-coordination (Larivée, Kalubi et Terrisse, 2006) ou de la collaboration (Miron, 2004). Le principe d'échange et de réciprocité, essentiel à l'approche centrée sur la famille comme il sera expliqué plus loin, et identifiée dans la définition de l'engagement parental (Larivée, Kalubi et Terrisse, 2006; Miron, 2004) ne s'y retrouve pas encore toutefois.

Au troisième niveau relationnel, il est possible de commencer à retrouver les éléments propres à l'engagement parental. Ainsi, Miron (2004), qui identifie ce niveau comme étant du partenariat, parle de reconnaissance mutuelle entre les parents et le personnel éducateur, de mise en commun des savoirs et des ressources afin de prendre des décisions consensuelles. Dans cette lignée, Royer (2004) parle d'un partenariat impliquant un apprentissage et une aide réciproque où le personnel éducateur fait preuve d'ouverture envers les familles et où un apprentissage mutuel des valeurs et aptitudes de l'autre est présent. Les mêmes notions sont reprises dans la description du partenariat-coopération de Larrivée, Kalubi et Terrisse (2006), qui y ajoutent la notion de buts communs identifiés conjointement par les parents et le service de garde.

Finalement, le niveau supérieur de l'échelle relationnelle prend divers noms selon les auteurs : coopération (Miron, 2004), partenariat militant (Royer, 2004) ou fusion-cogestion (Larrivée, Kalubi et Terrisse, 2006). À ce niveau, il est possible d'observer un partage des tâches déterminées à la suite d'une entente mutuelle, une union des efforts des familles et du personnel éducateur dans la poursuite d'un but commun, une participation active des parents dans la structure même du milieu éducatif qui peut se traduire par une participation dans la gestion institutionnelle et la prise de décisions.

Il ressort clairement que malgré des termes ou des distinctions mineures, les classifications des auteurs présentent des points communs évidents qui permettent de définir certaines caractéristiques du niveau de relation souhaité entre les parents et le milieu éducatif. En définitive, le type de relation visé correspond à une association basée sur l'égalité des acteurs concernés, une reconnaissance des expertises de chacun, une mise en commun des ressources et un but ou un objectif commun. Pour plusieurs, ce type de relation correspond au partenariat (Larrivée, Kalubi et Terrisse, 2006; Miron, 2004). Dans le cadre de cette étude, le partenariat sera donc utilisé pour décrire le type de relation à privilégier entre les parents et le personnel éducateur des services de garde.

D'ailleurs, ce même terme est repris dans le cadre du programme de formation du personnel éducateur (Techniques d'éducation à l'enfance) pour décrire une des compétences professionnelles requises des futures éducatrices. En effet, ce programme d'étude vise notamment à développer chez les futures éducatrices la maîtrise de la compétence « Établir une relation de partenariat avec les parents et les personnes-ressources » (Compétences Québec, 2015).

Afin d'éviter une confusion entre les termes partenariat et engagement parental, il est essentiel de clarifier que le partenariat est régulièrement associé à l'engagement parental (Forry, N. D., Moodie, S., Rothenberg, L., et Simkin, S., 2011; Halgunseth, Peterson, Stark, et Moodie, 2009). Il existe plusieurs définitions de l'engagement parental. Dans le domaine de la petite enfance, ce concept est défini en tant que relation de partenariat réciproque entre les familles et le service de garde, relation qui entraîne un partage des responsabilités pour favoriser le développement et les apprentissages de l'enfant (Halgunseth, Peterson, Stark, et Moodie, 2009). L'engagement parental peut prendre plusieurs formes et il est reconnu pour entraîner de nombreux avantages pour l'enfant, sa famille et pour le milieu de garde.

Comme il a été démontré précédemment, l'engagement parental est représentatif du niveau relationnel optimal entre les familles utilisatrices de services de garde à l'enfance et le personnel du milieu. Comment toutefois traduire cette relation de partenariat dans le quotidien des services de garde à l'enfance? L'approche centrée sur la famille dicte des principes et postulats guidant les interventions du personnel des milieux de garde.

2.3 L'approche centrée sur la famille

Dans l'optique de la théorie écologique du développement humain, l'approche centrée sur la famille met en lumière l'influence de l'environnement de l'enfant sur le développement de ce dernier. En invitant les services de garde à concevoir leur service comme étant destiné à la fois à la famille et aux enfants, cette approche se distingue d'autres qui se concentrent uniquement sur l'offre de services à l'enfant.

2.3.1 Postulats de l'approche centrée sur la famille

L'approche centrée sur la famille est basée sur des composantes relationnelles et participantes (Dunst, 2011). La composante relationnelle inclut des pratiques telles que l'écoute active, l'empathie, le respect, et des croyances et des attitudes professionnelles positives envers les familles, particulièrement celles concernant les compétences des parents. La composante participante inclut des pratiques individualisées et flexibles, répondant aux besoins des familles et leur offrant des opportunités de s'engager activement dans les prises de décisions et les choix concernant les objectifs développementaux et éducatifs pour l'enfant.

Les intervenants s'inscrivant dans l'approche centrée sur la famille sont invités à reconnaître un certain nombre de postulats de base. Ainsi, selon cette approche, toutes les personnes sont fondamentalement bonnes et possèdent des forces. Elles ont des aptitudes, des habiletés et des savoirs différents, mais d'égales importances. Chacun a besoin de support et d'encouragement. Toutes les familles ont aussi des espoirs, des rêves et des souhaits pour leurs enfants qui doivent être valorisés et respectés. Les intervenants doivent reconnaître que toutes les familles ont des ressources, mais toutes n'ont pas un accès égal aux ressources. Il est important de se rappeler que toutes les familles devraient être appuyées d'une manière qui les aide à conserver leur dignité et

leurs espoirs et que finalement ces familles sont des partenaires égaux dans leur relation avec le fournisseur de service (Iowa Script team, 2000, traduction libre).

Dans sa définition de l'approche centrée sur la famille, Dunst (2011) ajoute à ces postulats l'emphasis qui doit être mise sur la participation des familles dans les choix et les prises de décisions dans tous les niveaux du milieu éducatif ainsi que sur la diversité des ressources informelles, formelles et communautaires mises à la disposition des familles pour répondre à leurs besoins.

Ces postulats permettent d'orienter et de situer les interventions effectuées dans le cadre de l'approche centrée sur la famille. Ils guident les intervenants dans leurs actions avec les familles et mettent en lumière la relation de partenariat mise en place entre les parents et les éducatrices. Chacun des acteurs concernés devient un partenaire égal à l'autre qui possède des forces, des habiletés, des particularités, des valeurs et des volontés qui sont prises en compte. La famille est à la base de toute action et cette approche est utilisée afin de répondre à ses besoins particuliers. En plus de ces postulats venant situer les bases de l'approche centrée sur la famille, cinq principes guident les interventions du personnel (Keyser, 2006).

2.3.2 Principes de l'approche centrée sur la famille

L'approche centrée sur la famille peut être appliquée dans de multiples milieux où il y a présence d'une relation entre une famille et des intervenants d'un milieu. Afin de mieux baliser cette approche, cinq principes viennent la définir. Ces principes sont d'égale importance et la présence de chacun est essentielle à l'application de l'approche centrée sur la famille (Keyser, 2006).

2.3.2.1 Reconnaître et respecter le savoir et l'expertise de l'autre

L'établissement d'une relation de partenariat n'est possible que si chacun des acteurs concernés par cette relation reconnaît et respecte le savoir et l'expertise de l'autre (Keyser, 2006). Les familles et le personnel du service de garde possèdent des connaissances qui leur sont propres, mais qui sont tout aussi importantes. La reconnaissance de ce savoir amène les familles et les éducatrices à se sentir compétentes, confiantes et respectées, éléments essentiels d'un partenariat efficace.

Il arrive fréquemment que les savoirs et les aptitudes des parents ne soient pas reconnus adéquatement par l'éducatrice, mais aussi par le parent lui-même. Ce dernier peut se sentir intimidé ou manquer de confiance face au personnel du service de garde ou en se comparant aux autres parents. Cependant, les savoirs détenus par la famille sont diversifiés et essentiels au développement harmonieux de l'enfant. Ils concernent l'histoire personnelle de l'enfant (les événements importants de sa vie, son passé médical, les personnes significatives de sa vie), les espoirs personnels des parents face à leur enfant (leurs buts, leurs rêves futurs), la culture propre de la famille et ses pratiques (les croyances liées à l'éducation, la discipline, les moyens de communication privilégiés, les routines, etc.), les caractéristiques propres à l'enfant (son tempérament, ses habitudes, ses goûts, etc.) et la structure de la famille (présence de grands-parents, fratrie, etc.) (Keyser, 2006).

Si le parent est celui qui connaît le mieux son enfant, l'éducatrice possède plusieurs connaissances et expériences concernant les enfants en général. Ces savoirs concernent le développement de l'enfant (stades de développement, les attentes liées à l'âge, les interventions à adopter face à divers comportements, etc.) et le travail avec un groupe d'enfants (intervenir auprès d'un groupe, planifier les transitions, aménager un environnement éducatif, etc.) (Keyser, 2006). Cependant, comme il a été mentionné

précédemment, ces savoirs sont tout aussi importants que ceux de la famille du jeune enfant fréquentant le service de garde. Une relation où l'éducatrice détient une position d'autorité liée à la valeur théorique de ses connaissances ne correspond pas à l'approche centrée sur la famille. Au contraire, celle-ci doit développer des pratiques qui soutiennent l'empowerment du parent et sa confiance en lui. Afin d'atteindre cet objectif, l'éducatrice peut, entre autres, aider la famille à identifier et à utiliser adéquatement ses forces et ses compétences, l'aider à faire des choix et à prendre des décisions et appuyer ces décisions, éviter de juger la famille, etc. (Iowa Script team, 2000). En supportant ainsi la famille, l'éducatrice permet aux parents de prendre graduellement confiance en leurs moyens et à se voir comme des partenaires égaux dans cette relation.

2.3.2.2 Partager l'information au moyen d'une communication bidirectionnelle

Une communication bidirectionnelle entre le parent et l'éducatrice de l'enfant permet d'établir une relation de partenariat en favorisant l'échange d'informations, le développement d'une confiance mutuelle ainsi qu'une meilleure compréhension de l'autre (Keyser, 2006). Ce type de communication permet d'en apprendre davantage sur l'autre, et ce, de manière réciproque.

Même si la communication bidirectionnelle peut se vivre à travers chaque interaction entre le parent et l'éducatrice, elle n'est pas toujours aisée à obtenir. Les moyens communicationnels généralement utilisés dans les services de garde sont souvent unidirectionnels, soit du milieu vers la famille (Cantin, 2008). La mise en place d'une communication bidirectionnelle demande un soutien de la part du milieu éducatif allant de la formation des éducatrices à la création de supports communicationnels (ordinateurs, journaux de bord, etc.) et d'espaces d'échanges entre parents et éducatrices (espace particulier dans le service de garde, planification de rencontres,

temps particulier accordé, personnel remplaçant, etc.) (Keyser, 2006). En mettant en place des moyens d'échanges variés, le service de garde peut rejoindre davantage de parents qui ont des besoins et vivent des situations particulières (Cantin, 2008).

2.3.2.3 Partager le pouvoir et la prise de décision

Lorsque les savoirs et compétences de chacun sont reconnus et que la communication établie est bidirectionnelle, le partage du pouvoir et la prise de décisions peuvent plus facilement se vivre. Cependant, des tensions peuvent survenir lorsque le parent et l'éducatrice ont des opinions contraires sur une question concernant le développement de l'enfant. Ils doivent toutefois travailler ensemble afin que les décisions prises correspondent aux valeurs et aux attentes de chacun et respectent surtout l'objectif ultime du développement harmonieux de l'enfant.

Une majorité de ces prises de décisions, plutôt mineures, demeure cependant ultimement de la responsabilité de l'un ou l'autre des acteurs concernés. En effet, certaines balises contextuelles guident naturellement la prise de décision. Par exemple, si une éducatrice demande l'opinion du parent sur le retrait de la suce à l'intérieur du service de garde, la décision finale lui revient, étant la personne interagissant principalement avec l'enfant dans cet environnement particulier. Il en va de même pour le temps de sieste accordé à l'enfant durant le week-end; même si le parent peut demander conseil à l'éducatrice, il demeure le principal décideur des situations se déroulant à l'extérieur du service de garde. Il est toutefois important de se rappeler que l'échange d'idées et la consultation de l'autre entraîneront un choix plus éclairé et respectueux des valeurs et des attentes de chacun (Keyser, 2006).

2.3.2.4 Comprendre et respecter la diversité

En intervenant directement avec les enfants et leurs parents, les éducatrices à la petite enfance sont souvent confrontées à la diversité des familles. Cette diversité peut être liée à la culture, à la structure familiale, à la langue, au statut socioéconomique de la famille. Elle demande une ouverture de la part de l'éducatrice qui doit comprendre et respecter cette diversité afin d'être en mesure de répondre aux besoins particuliers de chaque famille. Ce principe requiert aussi une certaine capacité d'adaptation de la part des parents afin qu'ils comprennent les approches et les pratiques du personnel éducatif.

Keyser (2006) croit que la culture définit nos codes de conduite et que la manière dont on perçoit les personnes qui nous entourent nous aide à apprendre. La culture ne se limite donc pas à l'ethnicité de la famille; elle concerne les habitudes, les valeurs, les croyances de celle-ci et elle a une portée immense sur le développement de l'enfant. Il est donc essentiel que l'éducatrice comprenne et tienne compte de cette culture dans le développement d'un partenariat avec les parents, tout comme elle doit s'adapter à la structure particulière des familles avec qui elle est en relation. De plus, possédant elle-même une vision personnelle de la famille « idéale », l'éducatrice doit prendre soin d'éviter de juger ou de comparer les familles qu'elle rencontre avec ce modèle qu'elle valorise. Chaque famille est unique et le personnel du service de garde doit reconnaître ce fait et chercher à s'y adapter pour être en mesure de travailler avec toutes les familles (Keyser, 2006).

2.3.2.5 Créer un réseau de soutien

La mise en place d'un réseau de soutien peut prendre plusieurs formes et concerner plusieurs personnes. Les parents et l'éducatrice peuvent mutuellement s'aider à l'aide

des ressources qui leur sont propres; les parents peuvent apporter de nouvelles idées, du matériel particulier, du temps ou des contacts à l'éducatrice, qui peut, en échange, les soutenir par son assistance individualisée, en leur offrant des informations ou des références particulières (Keyser, 2006).

Les parents, entre eux, représentent des ressources mutuelles significatives. Traversant habituellement les mêmes étapes de vie avec leurs enfants, ils partagent souvent les mêmes questions, dilemmes ou besoins. Par le biais d'échanges informels, les parents peuvent développer un réseau de soutien et d'entraide non négligeable. L'éducatrice peut favoriser ce réseautage entre les parents de diverses manières, notamment en facilitant et en créant des moments d'échanges, par exemple, déjeuner collectif ou partage d'expériences entre parents (Keyser, 2006).

Finalement, la famille peut être invitée à prendre part aux réseaux établis dans la communauté, sous la forme de groupes de soutien, de ressources particulières, d'activités ou de formations qui viennent appuyer les parents dans leur rôle éducatif. L'éducatrice doit, ici encore, faciliter les connexions entre les familles et l'accès aux ressources de la communauté afin que le parent se sente soutenu et développe sa confiance et ses forces.

2.3.3 Synthèse de l'approche centrée sur la famille

L'approche centrée sur la famille met donc en lumière certains postulats et principes permettant aux intervenants travaillant avec les familles d'orienter leurs interventions et moduler leurs comportements. Une synthèse des éléments essentiels à cette approche servira d'amorce à la prochaine section de ce chapitre, portant sur les relations entre la famille et le milieu de garde.

Ainsi, selon l'approche centrée sur la famille, une attention particulière doit être portée sur la reconnaissance de la famille. Ses valeurs, croyances, souhaits doivent être valorisés et pris en compte. Aussi, son expertise doit être utilisée dans l'atteinte d'objectifs communs. L'environnement dans lequel évolue la famille doit aussi être connu et cette connaissance viendra moduler les interventions du personnel.

L'approche centrée sur la famille mise sur le partage, un partage de reconnaissance, de valeurs, un apprentissage de l'autre dans le but de travailler conjointement pour le développement de l'enfant. Le respect est à la base de la relation établie entre la famille et l'intervenant, le respect de l'autre, mais aussi une valorisation de ses forces, de ses connaissances et de ses caractéristiques propres. La diversité de chacun est acceptée et même utilisée dans l'établissement des objectifs concernant l'enfant. La relation bâtie entre la famille et le personnel du milieu est basée sur l'échange, tout y est donc réciproque. La communication, dans ce sens, se doit d'être bidirectionnelle et ouverte. Cela permet ainsi une prise de décision commune, où la place de chacun est reconnue.

Finalement, selon l'approche centrée sur la famille, la création d'un réseau de soutien pour la famille est essentielle au développement de celle-ci, et plus particulièrement de l'enfant. Comme le milieu ne sera pas toujours en relation avec la famille, ce réseau permettra à celle-ci d'avoir un bassin de ressources auxquelles elle pourra se référer en cas de besoin et dans le futur.

L'ensemble de ces éléments est donc partie intégrante de la relation à établir entre la famille de l'enfant fréquentant un service de garde et le personnel de ce milieu. En plus de ces principes et postulats, certaines actions du service de garde et des familles permettent l'établissement d'une relation de partenariat.

2.4 Engagement parental

L'engagement parental peut se concrétiser de diverses manières au sein du milieu de garde. Certaines activités viennent favoriser l'établissement d'une relation de partenariat entre la famille et le service de garde. Une revue des principaux éléments encourageant cette relation sera présentée dans cette section. Puis, afin de justifier l'importance d'établir une relation de partenariat, les effets positifs de cette relation seront expliqués. Finalement, les obstacles les plus importants à l'engagement parental seront décrits.

2.4.1 Activités propices à l'engagement parental

Selon Coutu, Lavigueur, Dubeau et Beaudoin (2005), cet engagement se vit à travers diverses modalités. La **communication ou l'échange d'informations** entre les parents et l'éducatrice permet aux acteurs concernés de suivre adéquatement le développement de l'enfant, ses progrès ou ses difficultés, de mieux comprendre le fonctionnement du milieu de garde, les attentes et valeurs de chacun. C'est par la **prise de décisions commune** que le parent participe activement aux choix relatifs à son enfant, concernant les soins à prodiguer ou les interventions à adopter. Un **soutien social, émotionnel ou instrumental** est réciproque et permet aux parents, comme à l'éducatrice, d'être appuyés lors de périodes de doute ou de situation difficiles. Ce soutien permet d'apporter une confiance en soi additionnelle autant pour la famille que pour le personnel éducateur. Les décisions sont souvent difficiles à prendre concernant un enfant, l'appui d'autres personnes impliquées dans la vie de ce dernier vient reconforter et consolider nos actions. La **participation des parents aux activités** est assurée par le milieu de garde, qui a comme tâche de laisser une place suffisante aux familles pour s'engager dans le cadre de différentes opportunités (assistance lors de sorties, animation d'activités, etc.). La **mise en œuvre d'un projet spécial conjoint** représente

une opportunité idéale pour favoriser l'engagement parental puisqu'elle requiert une participation encore plus active du parent qui s'implique dans tout le processus de création et d'élaboration d'un projet particulier. Finalement, le partenariat entre la famille et le milieu de garde peut se concrétiser par l'engagement du parent dans la **gestion administrative** du milieu de garde notamment par sa participation au conseil d'administration ou dans des décisions institutionnelles.

Epstein (2001) a développé une typologie des activités de partenariat pour les parents d'enfants d'âge scolaire. Elle est présentée dans le Tableau 2.2. Bien qu'elle s'adresse à des familles d'enfants plus âgés, plusieurs similitudes peuvent être observées entre cette typologie et les activités proposées par Coutu, Lavigueur, Dubeau et Beaudoin (2005). Le type d'activité *soutien au parent pour l'accompagnement de l'enfant dans ses apprentissages* a été remplacé par *apprentissage à domicile*, afin de cadrer avec l'univers des services de garde à la petite enfance. Ainsi, les notions de communication bidirectionnelle, d'échanges et de prises de décisions communes se retrouvent dans les deux ensembles. Epstein (2001) ajoute cependant le concept d'association avec la communauté, qui permet une ouverture sur les ressources extérieures à l'école qui sont offertes aux familles. Cette notion rappelle les principes énoncés dans l'approche centrée sur la famille. Cette collaboration avec les ressources de la communauté permet donc aux familles de bâtir un réseau de soutien plus large et, parfois, plus adapté à leurs besoins.

Tableau 2. 2
Typologie des activités de partenariat (Epstein, 2001)

TYPLOGIE DES ACTIVITÉS DE PARTENARIAT D'EPSTEIN POUR LES ENFANTS D'ÂGE SCOLAIRE (2001)	
Activité de partenariat	Définition
Fonction parentale (parenting)	Activités qui permettent aux parents d'être soutenus dans leur rôle d'éducateur, mais qui offrent aussi un milieu d'échange d'informations où l'école développe, elle aussi, des connaissances sur la famille et ses pratiques éducatives.
Communication	Ensemble des divers médias d'information offerts dans l'école et prend la forme d'échanges écrits, de rencontres formelles ou informelles, etc. Ces communications sont décrites comme ouvertes et surtout bidirectionnelles par l'échange qu'elles entraînent entre le parent et l'enseignant. Elles permettent à l'un, comme à l'autre, de se renseigner sur l'enfant et sur les pratiques adoptées dans chacun des milieux concernés.
Bénévolat	Cette activité permet aux familles de s'engager plus activement dans les activités de l'école, de manière volontaire. Le milieu doit être ouvert à ce que les parents interviennent dans les activités et mettre en place un processus d'accueil et d'incitation pour que les familles se sentent bienvenues et à l'aise de participer à ces moments.
Apprentissage à domicile	Adapté à l'univers de la petite enfance, l'apprentissage à domicile peut se traduire par l'établissement de liens entre le service de garde et la famille, permettant une poursuite de l'apprentissage. Un exemple de ce type d'activité pourrait être de demander aux parents de sélectionner, avec son enfant, du matériel de la maison pour une activité se produisant au service de garde (Cantin, 2005).
Prise de décision	Elle vise à donner un pouvoir aux parents, que ce soit pour des décisions formelles ou informelles, dans différents niveaux de la structure scolaire. Il s'agit de leur offrir des choix, de les inviter à un partage d'opinion, et surtout de prendre en compte leur position. D'un point de vue plus individuel, l'enseignante offre des alternatives aux parents en ce qui concerne l'éducation de leur enfant, ou les solutions faces à diverses difficultés rencontrées.
Collaboration	La collaboration avec la communauté prend la forme d'une association entre l'école et les différentes ressources offertes dans l'environnement immédiat de la famille, qu'elles soient communautaires, médicales, culturelles, etc. Ce type de partenariat permet un meilleur soutien aux parents dans leur rôle d'éducateur, et leur permet de s'engager avec leur enfant dans les différentes ressources du quartier

2.4.2 Facteurs favorisant l'engagement parental

S'inspirant des définitions émises par Epstein (2001), Henderson et Berla (1994) et Weiss, Caspe et Lopez (2006), les auteurs Halgunseth, Peterson, Stark et Moodie (2009) ont identifié six facteurs clés qui favorisent l'engagement parental dans le milieu des services de garde.

1. Le milieu de garde à la petite enfance encourage la participation des familles en validant leurs décisions concernant l'éducation de leur enfant. Les familles jouent le rôle d'« avocat » du développement de leur enfant en prenant une part active dans les prises de décisions concernant leur enfant et le programme d'éducation préscolaire.
2. Une communication réciproque et régulière est mise en place et dispensée sous diverses formes, dans la langue maternelle des familles. Cette communication doit être initiée par tous les acteurs et concerner autant l'expérience unique de l'enfant que le programme en général.
3. Les familles et le personnel éducateur collaborent et échangent leurs ressources et savoirs. Les familles partagent leur savoir et leurs aptitudes à travers leur participation dans les activités du service de garde. Le personnel va chercher les informations concernant la vie à la maison des enfants et intègre ces informations dans son curriculum et ses pratiques éducatives.
4. Le personnel éducateur et les familles mettent l'emphasis sur la création et le suivi d'activités d'apprentissage pour la maison et dans la communauté afin de favoriser le développement et les apprentissages de l'enfant.
5. Les familles créent à la maison un environnement qui valorise l'apprentissage et s'inscrit dans les visées du programme éducatif. Le personnel éducateur et les familles collaborent pour déterminer des objectifs pour l'enfant au service de garde et à la maison.
6. Le personnel éducateur met en place un milieu de garde sensible et adapté qui permet et promeut l'engagement parental, par le biais d'éducatrices formées et informées qui ont accès à un soutien adéquat pour favoriser l'engagement des familles.

Certains auteurs se sont davantage concentrés sur les comportements et pratiques du personnel du service de garde qui favorisent l'engagement parental. Forry, Moodie, Rothenberg, Simkin (2011) classent ces pratiques en trois catégories : les attitudes, les savoirs et les comportements. Les **attitudes** représentent la perception que l'éducatrice s'est forgée sur la famille ainsi que ses sentiments envers celle-ci. Les attitudes de l'éducatrice qui favorisent l'engagement parental sont le respect, l'engagement, l'empowerment, l'ouverture et l'appréciation des autres contextes de vie influençant le développement de l'enfant et de la famille (Forry, Moodie, Rothenberg, Simkin, 2011).

Les **savoirs** de l'éducatrice favorisant l'engagement parental se regroupent en trois catégories. Premièrement, il y a les savoirs théoriques qui concernent le fonctionnement général des familles, soit l'état des connaissances pouvant être enseigné sur les différents types de familles ou de relation existant au sein d'une unité familiale. En second lieu, il y a les savoirs théoriques se concentrant plus particulièrement sur le développement de l'enfant et les habiletés parentales à préconiser. Troisièmement, nous retrouvons la catégorie des savoirs spécifiques liés à l'enfant et sa famille qui représente un sujet unique présentant ses particularités propres. (Forry, Moodie, Rothenberg, Simkin, 2011). Les **savoirs** réfèrent aussi aux connaissances que l'éducatrice possède sur elle-même, mais aussi sur la famille (culture, valeurs, langue), ainsi que sur la communauté dans laquelle la famille évolue.

Finalement, les **comportements** de l'éducatrice favorisant l'engagement parental se retrouvent dans sa capacité à bâtir une relation en se basant sur les forces de la famille et à soutenir chaleureusement la famille. Elle doit également faire preuve de flexibilité et être capable de répondre aux besoins et aux préférences de l'enfant et de la famille notamment en offrant une réponse individualisée à ces besoins. En définitive, sur le plan des comportements de l'éducatrice, l'engagement parental est soutenu lorsqu'elle est consciencieuse et persévérante dans ses interactions avec la famille et qu'elle

s'engage dans des échanges positifs, réguliers et réciproques (Forry, Moodie, Rothenberg, Simkin, 2011).

Il est aisé d'observer que la majorité des facteurs favorisant l'engagement parental correspond à des initiatives issues du service de garde en tant que tel. La famille y a évidemment un rôle primordial à jouer. Cependant, le milieu de garde est celui possédant les ressources nécessaires pour mettre en place des politiques et des structures permettant aux familles utilisatrices de prendre la place importante qui leur est réservée.

Les similitudes entre les facteurs favorisant l'engagement parental et les principes sous-tendant l'approche centrée sur la famille sont évidentes. Les termes d'échanges, de collaboration, de respect et d'ouverture reviennent, tout comme les notions de communication bidirectionnelle et de participation des parents dans la gestion du service de garde. L'engagement parental, facteur-clé de l'approche centrée sur la famille, demande donc au milieu de garde de mettre en place des structures et politiques permettant aux familles de prendre une part active. Certains peuvent toutefois demander à quel prix sont faits tous ces efforts. Afin d'y répondre, la prochaine section s'attarde à identifier et décrire les nombreux impacts positifs à l'engagement des parents au sein du service de garde de leur enfant.

2.4.3 Impacts positifs de l'engagement parental

Après avoir défini l'engagement parental, il est intéressant de se demander pourquoi cet engagement est ainsi encouragé dans les services de garde à la petite enfance. Plusieurs recherches mettent de l'avant les effets positifs de l'engagement des parents dans l'éducation de leur enfant. Ces bienfaits peuvent être ressentis par l'enfant, la famille et le milieu de garde.

Chez l'enfant, à long terme, l'engagement parental a été associé à une meilleure réussite scolaire (Hernandez, 2012). En effet, selon Cheung et Pomerantz (2011), l'engagement des parents dans le milieu éducatif de leur enfant aide ce dernier à développer des aptitudes et des stratégies favorisant son apprentissage. Dans sa recension d'écrits, Burch (2012) met aussi en lumière l'association entre la participation des parents et des meilleures aptitudes organisationnelles, chez l'enfant et un plus grand engagement en classe. Des liens ont aussi été observés entre l'engagement des parents et le développement social de l'enfant. L'engagement des parents a ainsi été positivement lié à une plus grande compétence sociale de l'enfant et à une présence plus faible de troubles comportementaux (Deslandes et Bertrand, 2003; El Nokali, Bachman et Votruba-Drzal, 2010). Parallèlement aux impacts sur le développement de l'enfant, les milieux éducatifs mettant en place des pratiques favorisant l'engagement parental ont noté un taux moins élevé d'absentéisme des élèves que les milieux n'ayant pas de programme d'engagement parental (Sheldon, 2002).

Les parents bénéficient aussi de ce type de relation avec le milieu de garde. L'étude d'Alameda-Lawson, Lawson et Lawson (2010) a démontré que les parents ayant participé à un programme d'engagement parental pour une période d'au moins six mois démontraient un plus haut niveau d'estime de soi, un plus grand sentiment d'accomplissement et une plus grande motivation. L'engagement parental permet aussi aux parents d'accroître leur réseau social, par le biais d'échanges approfondis avec le personnel du milieu éducatif, mais aussi avec les autres parents, en plus de favoriser la compréhension du programme éducatif et du fonctionnement du milieu de garde (Hernandez, 2012).

Finalement, le milieu éducatif bénéficie aussi de l'engagement des parents. Ainsi, lorsque l'enseignant favorise un engagement actif des parents, ces derniers ont

généralement une vision plus positive de celui-ci (Hernandez, 2012). Lorsqu'il y a collaboration avec les familles, les enseignants démontrent une plus grande satisfaction professionnelle (Burch, 2012). De plus, les éducatrices qui utilisent des pratiques favorisant l'engagement des parents « entretiennent des rapports plus satisfaisants avec les parents, ont moins de préjugés négatifs à l'égard de ceux-ci et ont plus de facilité à surmonter les obstacles qui nuisent à la qualité de la collaboration famille/milieu éducatif » (Coutu, Lavigueur, Dubeau et Beaudoin, 2005, p. 92).

Il a principalement été mentionné des efforts devant être faits par les milieux de garde pour mettre en place des structures et des politiques permettant aux parents de prendre la place qui leur revient dans le service de garde de leur enfant. Les parents doivent, eux aussi, fournir des efforts pour s'engager pleinement dans le développement de leur enfant. Après avoir décrit les pratiques favorisant l'engagement parental et les bienfaits que celui-ci apporte aux familles et au milieu de garde, la prochaine section identifie les éléments pouvant faire obstacle à l'engagement des parents.

2.4.4 Barrières à l'engagement parental

L'engagement des parents au sein du milieu éducatif de leur enfant peut être limité en raison de différents facteurs. Il existe plusieurs barrières qui peuvent empêcher les parents de s'engager activement au sein du service de garde.

Les barrières culturelles ont beaucoup d'influence sur l'engagement des parents (Vatz Laroussi, 2008). Parmi ces limites culturelles, la barrière langagière représente un obstacle majeur à l'engagement parental. Hernandez (2012) présente plusieurs études ayant permis d'identifier la différence entre la langue utilisée dans le milieu éducatif de l'enfant et celle parlée par les parents comme étant un obstacle important dans la communication entre les familles et le milieu, dans l'engagement des parents dans les

rencontres ou activités organisées par le milieu éducatif (Carreon, Drake et Barton, 2005; Chrispeels et Rivero, 2001; Hernandez, 2012; Hwa-Froelich et Westby, 2003; Ingram, Wolfe et Lieberman, 2007; Pena, 2000; Ramirez, 2003; Turney et Kao, 2009; Wang, 2008; Wong et Hugues, 2006). De plus, cette barrière de langue pouvait occasionner de la gêne chez les parents et leurs enfants (Hernandez, 2102).

Le statut socioéconomique du parent peut aussi venir affecter l'engagement de ce dernier dans l'éducation de son enfant. Hernandez (2012) met en évidence cette association en présentant les études qui démontrent que les familles ayant moins de ressources financières démontrent un niveau d'engagement parental plus faible.

L'attitude personnelle de chacun des acteurs concernés par la relation est aussi essentielle pour favoriser la mise en place d'un partenariat. Une attitude négative, dénigrante, le fait de ne pas tenir compte de l'opinion de l'autre, de ne pas le consulter dans la prise de décision, de ne jamais exprimer de marques d'appréciation de son travail ou d'adopter une attitude passive dans la relation sont autant d'obstacles à l'établissement d'un partenariat entre les parents et le personnel éducateur (Coutu, Lavigueur, Dubeau et Beaudoin, 2005). Une attitude négative ou d'indifférence de la part du personnel éducatif peut amener le parent à se sentir non-désiré ou non-reconnu dans son rôle parental d'éducateur (Alexander, 2012). Ce comportement mène souvent aussi à l'établissement d'une relation unidirectionnelle, où le milieu éducatif est l'instigateur de toute implication parentale (Bennett, 2007). Smrekar et Cohen-Vogal (2001) précisent aussi que les familles de milieux économiques plus faibles peuvent se sentir intimidées en présence de l'enseignant de leur enfant, particulièrement lorsque ce dernier insiste essentiellement sur des éléments négatifs.

Dans leur étude, Drummond et Stipek (2004) ont pu constater que, lorsqu'interrogés sur les actions qu'ils devraient entreprendre concernant le cheminement scolaire de leur

enfant, plusieurs parents n'ont été capables de fournir que de vagues réponses, cela démontrant leur difficulté à traduire leur point de vue, leurs croyances et leurs valeurs en actions spécifiques. Cette incertitude peut donc influencer négativement leur engagement envers le milieu de garde de leur enfant. De plus, si ces derniers ne considèrent pas détenir les compétences et les savoirs nécessaires pour appuyer leurs enfants dans leur cheminement scolaire, ils auront tendance à moins s'engager (Drummond et Stipek, 2004; Lareau, 1987).

Finalement, des barrières de type pratique, comme des contraintes de temps, d'argent ou un manque de flexibilité du milieu de travail du parent viendront influencer négativement l'engagement de ce dernier (Garcia-Dominic, Wray, Treviño, Hernandez, Yin et Ulbrecht, 2004). L'engagement parental est donc un construit multidimensionnel complexe. Il produit plusieurs effets bénéfiques pour l'enfant, ses parents et le milieu éducatif, mais il demande aussi certains efforts de la part de la famille et du personnel éducateur.

2.5 Conclusion

Selon la théorie du développement humain, la relation existant entre la famille d'un enfant et son milieu éducationnel influence le développement de cet enfant. Dans cette optique, l'approche centrée sur la famille agit comme un guide pour le personnel intervenant auprès des familles dans le but de développer une relation de partenariat avec celles-ci.

Abondant dans ce sens, la revue de littérature portant sur le thème des relations existant entre le milieu de garde et la famille a permis d'identifier le partenariat comme étant le niveau relationnel souhaité par les auteurs étudiés (Larivée, Kalubi et Terrise, 2006; Mailhot, 2005; Miron, 2004), car il inclut les notions de reconnaissance mutuelle,

d'échange, d'ouverture, de respect, notions présentes également dans la définition de l'approche centrée sur la famille. La relation de partenariat introduit indubitablement la notion d'engagement parental. Cet engagement se concrétise à tous les niveaux du milieu de garde, que ce soit dans les éléments concernant essentiellement le développement du jeune enfant ou bien dans les décisions institutionnelles de plus haut niveau. Les familles sont alors considérées comme des partenaires égaux au personnel. Leurs opinions, désirs et décisions influencent directement les mesures mises en place par les éducatrices ainsi que les structures administratives du service de garde. Les échanges sont fréquents et significatifs et ils s'établissent sur une base de réciprocité et d'égalité. Les forces des familles et du milieu de garde sont mises en valeur et utilisées dans l'atteinte d'objectifs communément ciblés et définis.

Ces efforts sont directement récompensés par des bienfaits observables pour l'enfant, sa famille ainsi que pour le service de garde concerné. Que ce soit identifiable par une amélioration de certaines compétences chez l'enfant ou une augmentation de la confiance en soi chez les parents et le personnel éducateur, l'engagement parental est positif pour l'ensemble des acteurs concernés par le développement de l'enfant. C'est pourquoi les principales barrières à cet engagement doivent être identifiées et éventuellement évitées. À la lumière de ces informations, les objectifs de la recherche peuvent désormais être identifiés.

2.6 Objectifs de recherche

L'engagement parental en service de garde à l'enfance apporte de nombreux bénéfices autant pour l'enfant, sa famille que pour le milieu de garde. Dans cette optique, tout approfondissement de connaissances sur ce sujet ne peut qu'être bénéfique pour l'univers de la petite enfance.

En reprenant les obstacles identifiés précédemment quant à cet engagement, un lien peut être fait avec les caractéristiques particulières des services de garde en milieu de travail et les obstacles à l'engagement parental. En effet, certaines des caractéristiques propres aux services de garde en milieu de travail contribuent à contrer directement quelques-unes de ces barrières. Par exemple, une des limites à l'engagement parental est le temps ou encore la flexibilité des horaires du parent. La proximité du service de garde en milieu de travail influence cet obstacle, en évitant aux parents de parcourir une distance supplémentaire entre le milieu de garde et le lieu de travail du parent. Le lieu du service de garde a donc un impact direct sur les obstacles pratiques et temporels vécus par les parents. Les barrières culturelles précédemment décrites peuvent aussi être influencées par la fréquentation d'un service de garde en milieu de travail. En effet, la culture de l'entreprise employant les parents utilisateurs venant souvent influencer celle de ses employés, les clivages culturels ressentis entre parents peuvent s'en trouver amoindris et avoir moins d'impact sur l'engagement du parent. De plus, les pratiques privilégiées par le service de garde en milieu de travail peuvent être influencées par les politiques de l'entreprise associée, ajoutant au lien culturel établi entre le parent utilisateur-employé et ces deux milieux (milieu de travail et milieu de garde). Finalement, le lien existant entre l'employeur du parent et le service de garde utilisé par son enfant peut mettre les premières pierres à l'établissement d'un réseau de ressources pour les familles, les relations entre parents pouvant se renforcer par leur particularité commune de travailler au même endroit. Les parents utilisateurs ont davantage d'opportunité de se rencontrer et d'échanger, et donc de développer des relations entre eux.

De par ces liens pouvant être hypothétiquement faits entre l'engagement parental et les services de garde en milieu de travail, l'objectif principal de la présente recherche est de :

Comprendre la nature de l'engagement parental dans les services de garde en milieu de travail.

Afin d'y parvenir, trois sous-objectifs viennent couvrir toutes les facettes que présente l'objectif principal :

1. Identifier les caractéristiques de la structure des services de garde en milieu de travail influençant l'engagement parental.
2. Déterminer de quelles manières ces caractéristiques ont une incidence sur l'engagement des parents.
3. Comprendre l'expérience personnelle de parents utilisateurs de services de garde en milieu de travail, en termes d'engagement parental.

Ainsi définis, les objectifs de cette recherche visent à cerner le phénomène de l'engagement parental dans les services de garde en milieu de travail. Ils offriront une vision clarifiée des éléments pouvant influencer l'engagement des familles et vérifier si les principes de l'approche centrée sur la famille sont respectés dans des milieux pouvant avoir un effet facilitateur sur l'engagement des parents. Les méthodes utilisées pour l'atteinte de ces objectifs feront l'objet d'une description détaillée dans le chapitre suivant.

CHAPITRE III

MÉTHODOLOGIE

Ce chapitre sera consacré à la description de la méthodologie sélectionnée pour répondre aux objectifs de cette recherche. Tout d'abord, les objectifs seront rappelés afin de bien saisir le but de ce processus et de justifier les choix méthodologiques. Par la suite le type de recherche retenu, soit la recherche qualitative phénoménologique, les participants, les instruments utilisés ainsi que le déroulement de la collecte de données seront décrits. Puis, la méthode d'analyse des données sera détaillée, pour conclure avec une section portant sur la responsabilité éthique de la chercheuse.

3.1. Objectifs de recherche

Avant de décrire les méthodes sélectionnées pour cette recherche, il est essentiel d'en rappeler l'objectif principal. Celui-ci est donc de :

Comprendre la nature de l'engagement parental dans les services de garde en milieu de travail.

Afin d'y parvenir, des sous-objectifs sont déterminés afin de s'assurer de couvrir divers aspects de l'objectif principal de la recherche. Le premier sous-objectif de cette recherche est d'*identifier les caractéristiques de la structure des services de garde en*

milieu de travail influençant l'engagement parental. Pour ce faire, les milieux sélectionnés seront étudiés selon un schéma préalablement établi dans le but de mettre en lumière les particularités de leurs structures. En effet, les services de garde en milieu de travail peuvent présenter diverses caractéristiques particulières pouvant influencer l'engagement des parents (proximité, lien avec l'employeur, etc.). Ces caractéristiques ont été précédemment abordées dans le chapitre portant sur la problématique de cette recherche.

Dans un deuxième temps, il s'agira de rendre compte de la manière dont ces caractéristiques agissent sur l'engagement parental. Ainsi, le second sous-objectif de la recherche en cours est donc de *déterminer de quelles manières ces caractéristiques ont une incidence sur l'engagement des parents.*

Finalement, le but général de la recherche étant d'étudier le phénomène de l'engagement parental dans les services de garde en milieu de travail, le dernier sous-objectif est de *comprendre l'expérience personnelle de parents utilisateurs de services de garde en milieu de travail, en termes d'engagement parental.* Il s'agira alors de se pencher sur l'engagement parental à la lueur du point de vue du parent.

3.2. La recherche qualitative

La recherche qualitative se définit comme étant « l'étude de phénomènes sociaux ou de situations dans leur contexte naturel, dans laquelle est engagé la chercheuse, et visant à la découverte et à la compréhension de données qualitatives, et au traitement de celles-ci » (Legendre, 2005, p. 1154). Ainsi, l'étude du phénomène de l'engagement parental dans les services de garde en milieu de travail, du point de vue des parents utilisateurs de ces services rejoint totalement les caractéristiques principales du devis qualitatif.

Un autre motif du choix d'un devis qualitatif est que cette approche permet de laisser tout l'espace possible à l'expression des parents, ce qui répond bien à la nature de cette étude. En effet, dans le cas d'une recherche qualitative, « le savoir produit est [...] vu comme dynamique et temporaire, dans la mesure où il continue d'évoluer. Le savoir est également contextuel, car les milieux de vie des participants colorent, orientent les résultats » (Karsenti et Savoie-Zajc, 2004, p.128). Ainsi, l'essence même des milieux sélectionnés, la réalité propre de chacun des parents interrogés viendront influencer les analyses à venir. La recherche devra refléter ces particularités, par son emphase des descriptions des milieux sélectionnés et de la réalité des parents.

Legendre (2005) décrit le paradigme de la recherche qualitative comme étant holistique inductif. Ainsi,

[...] les phénomènes et les situations à étudier sont considérés dans leur globalité. Le contexte ainsi que les significations individuelles que la personne accorde à son expérience sont essentiels. La compréhension des phénomènes se développe à partir des données recueillies dans le milieu naturel (p.1154).

La collecte de données s'effectuant directement auprès des services de garde participants et des parents utilisateurs, la recherche en cours s'inscrit tout à fait dans ce paradigme. Ces échanges permettront de mieux comprendre la réalité vécue par ces protagonistes et l'ensemble des propos recueillis donnera un sens plus concret à l'image que peut prendre l'engagement parental dans ces milieux.

Muchielli (2009) propose sept caractéristiques-clés de la recherche qualitative :

- 1) Elle comprend habituellement un contact direct, personnel et prolongé avec des gens ou un milieu et demande une sensibilité à leur réalité;
- 2) L'élaboration de la problématique doit demeurer large et ouverte;

- 3) La méthodologie n'est jamais fixée, elle évolue selon les résultats obtenus;
 - 4) Les étapes de cueillette et d'analyse des données se chevauchent et se croisent;
 - 5) Le principal outil méthodologique demeure le chercheur lui-même, et ce, à toutes les étapes de la recherche;
 - 6) L'analyse des données vise la description ou la théorisation de processus;
 - 7) Le rapport de recherche s'inscrit dans un espace de découverte et de validation de processus et non pas dans une logique de preuve.
- (Mucchielli, 2009, p. 219).

Ces éléments reflètent directement les intentions souhaitées par la recherche concernée, et permettent de comprendre plus profondément le sens de chacune des étapes de la recherche qualitative et leur influence sur l'atteinte des objectifs de la chercheuse. En effet, rejoignant la première caractéristique énoncée par Mucchielli (2009), le contact direct avec les parents utilisateurs de services de garde en milieu de travail constitue la principale source de données et d'informations de cette recherche. De plus, les méthodes de cueillette et d'analyse de données vont se chevaucher et s'influencer puisque les informations recueillies sur les milieux sélectionnés peuvent avoir un impact sur la réalité vécue par les parents et donc influencer les questions qui leur seront adressées. Finalement, d'un caractère inductif, cette recherche ne vient pas valider une idée ou une philosophie. Ses intentions visent la compréhension d'un phénomène particulier, soit l'engagement parental dans les services de garde en milieu de travail. Ses objectifs se situent au niveau de la description du processus plutôt qu'à un niveau de validation.

3.2.1 Approche phénoménologique

L'approche phénoménologique correspond à un type d'étude qui met « [...] l'accent sur l'expérience vécue, sur le sens que prend la réalité pour les individus dans le cadre

de leur conception du monde et qui vise l'identification des structures fondamentales des phénomènes étudiés » (Legendre, 2005, p. 1036). Forme particulière de la recherche qualitative, l'approche phénoménologique se concentre davantage sur un phénomène, dans une volonté de le comprendre sous toutes ses formes.

Il existe plusieurs variantes de la recherche qualitative, autant qu'il existe de sujets à étudier. Dépendamment de l'intérêt de la chercheuse, celui-ci peut vouloir se concentrer sur l'étude du quotidien, d'une action particulière, du sens qu'à cette action, sur des politiques sociales, etc. (Deslauriers et Kérisit, 1997; Poupart, 1997). La volonté de la chercheuse, les intentions de la recherche et ses objectifs permettront de déterminer la direction à prendre. Dans la recherche concernée, l'intention est d'amener une compréhension nouvelle du phénomène de l'engagement parental dans les services de garde en milieu de travail, ce qui le façonne et influence ses structures. Pour ces raisons, l'approche phénoménologique vient répondre aux besoins de la chercheuse.

Dans le cadre d'une approche phénoménologique, la recherche qualitative est guidée, selon Patton (2001), par une question bien précise : quel est le sens, la structure et l'essence de l'expérience vécue pour une personne ou un groupe de personnes dans le cadre de ce phénomène? (Traduction libre, p. 104). Les objectifs d'une recherche phénoménologique sont donc de comprendre la nature propre du phénomène, ce qui l'amène à être un phénomène en soi. Cette compréhension provient de l'expérience vécue par les personnes concernées et du sens qu'ils tirent eux-mêmes de cette expérience. Précédemment décrit comme étant la relation de partenariat réciproque entre les familles et le service de garde, relation qui entraîne un partage des responsabilités pour favoriser le développement et les apprentissages de l'enfant (Halgunseth, Peterson, Stark, et Moodie, 2009), l'engagement parental, plus particulièrement celui se situant dans les services de garde en milieu de travail est l'élément central de la recherche en cours. En le définissant comme un phénomène

propre, l'intérêt de cette recherche est d'évaluer les différentes formes que peut prendre cet engagement, les obstacles possibles, les facteurs qui peuvent l'influencer, etc. Cette définition proviendra par contre de l'expérience d'engagement vécue et relatée par les parents utilisateurs de services de garde en milieu de travail. Leurs expériences personnelles, leurs perceptions, les éléments qu'ils ressortent et qu'ils considèrent importants deviennent donc porteurs d'informations qui pourront, par la suite, être comparés entre eux afin d'obtenir une image plus nette de ce qu'est l'engagement parental en service de garde en milieu de travail. L'expérience vécue par les parents façonne donc la compréhension du phénomène étudié.

Comme le suggère Patton (2001), la phénoménologie se concentre sur la manière dont les êtres humains transforment leur expérience en conscience, autant individuellement que collectivement. En mettant ainsi l'emphasis sur les caractéristiques particulières des milieux sélectionnés ainsi que sur les témoignages des parents utilisateurs de services de garde en milieu de travail, la recherche actuelle a pour but de façonner une image de l'engagement parental fidèle à la réalité de ceux qui vivent ce phénomène. Le choix de l'approche phénoménologique comme posture épistémologique de cette recherche reflète donc cet objectif.

3.3. Échantillon

Dans le but d'atteindre les objectifs précédemment énoncés, il s'agit maintenant de préciser les critères de sélection des participants à cette étude qui ont été retenus. Avant de commencer le processus de la collecte de données, il est essentiel de cerner la population concernée par la recherche. La population cible représente « l'ensemble de tous les individus possédant en commun un ou plusieurs traits particuliers et faisant l'objet d'une étude ou d'une expérience » (Legendre, 2005. p. 1058). Dans le cas de la

recherche actuelle, deux populations sont à considérer : les services de garde en milieu de travail et les parents utilisateurs de services de garde en milieu de travail.

3.3.1 Caractéristiques des milieux de garde

Parmi les services de garde en milieu de travail situés dans la région, seuls ceux situés dans le même espace physique (ou à proximité de) que le lieu d'emploi du parent sont retenus. Ce choix permettra de déterminer si une des caractéristiques propres à certains des services de garde en milieu de travail, soit la proximité physique entre le milieu de travail du parent et le service de garde de l'enfant, joue un rôle particulier dans la forme que prend l'engagement parental. De plus, des services de garde existant depuis plusieurs années (plus de dix ans) et des services de garde plus récents ont été sélectionnés afin de mesurer l'impact des années d'existence sur l'engagement parental. Finalement, une autre caractéristique des milieux de garde sélectionnés fera l'objet d'une attention particulière : le type d'entreprise affilié, afin d'observer s'il existe un lien entre cet objet et l'engagement des parents utilisateurs.

3.3.2 Caractéristiques des parents utilisateurs

Au sein de cet échantillon de services de garde, des sujets ont été retenus, soit les parents utilisateurs de ces services de garde. Un échantillon de cinq parents par milieu sélectionné était souhaité initialement afin de favoriser la variété des propos recueillis. Le seul critère pour les participants est le fait d'utiliser un service de garde en milieu de travail, et ce, indépendamment du fait que le parent était employé de ce milieu ou non.

L'échantillon de cette recherche est donc de nature non probabiliste, puisqu'il « ne se constitue pas au hasard, mais en fonction de caractéristiques précises que le chercheur veut étudier » (Deslauriers et Kérisit, 1997, p. 97). L'échantillonnage non probabiliste est souvent peu apprécié des milieux de recherche, puisqu'il n'encourage pas une représentativité totale de la population à l'étude et peut entraîner des erreurs d'échantillonnage non vérifiables. Cependant, comme le mentionnent Deslauriers et Kérisit (1997),

[...] si la régularité et la taille de l'échantillon probabiliste nous permettent de connaître des aspects généraux de la réalité sociale, le caractère exemplaire et unique de l'échantillon non probabiliste nous donne accès à une connaissance détaillée et circonstanciée de la vie sociale. C'est donc au regard des résultats auxquels il donne lieu et de sa pertinence que l'échantillon non probabiliste se justifie (p. 97).

Aux fins de cette étude, l'échantillonnage non probabiliste est le mieux adapté, car il permet d'entrer en contact avec des participants souhaitant partager et témoigner de leur expérience personnelle d'engagement parental.

L'échantillonnage par volontariat est utilisé pour la recherche concernée. En effet, dans l'impossibilité d'imposer une participation à cette recherche, il n'existe d'autres options que de questionner la population concernée afin de recueillir les volontaires qui souhaitent échanger sur leur expérience d'engagement parental.

3.4 Outils

Divers outils ont été utilisés afin d'atteindre les objectifs de la recherche. Ils seront présentés plus en détail dans cette section.

3.4.1 Étude des milieux

L'étude des milieux retenus permet de mieux cerner les conditions du phénomène à étudier. Cette étude permet de s'approprier les caractéristiques du milieu et de mieux comprendre l'évolution des participants interrogés. Ce processus concerne autant l'historique du milieu que les conditions le définissant ou les éléments mis en place par rapport à l'engagement parental.

Cette étape de la collecte de données permet de répondre aux deux premiers sous-objectifs de la recherche, soit celui d'identifier les caractéristiques des services de garde en milieu de travail, particulièrement celle influençant l'engagement parental et celui de déterminer dans quelle mesure les conditions uniques de ces milieux de garde peuvent avoir une incidence sur l'engagement des parents. Pour l'étude des milieux, deux moyens sont retenus : rencontre avec la direction du milieu de garde et analyse documentaire.

3.4.1.1 Rencontre avec la direction

Une rencontre d'échange avec la direction des services de garde retenus permet de cerner ses caractéristiques particulières (années d'existence, liens avec l'entreprise liée, philosophies, politiques internes particulières par rapport à l'engagement parental, etc.). Cet échange permet de recueillir des informations importantes et précises, puisqu'elles sont rapportées et expliquées par la direction elle-même. Cette rencontre prend la forme d'un entretien semi-dirigé. Les principales caractéristiques de ce type d'entrevue sont décrites dans ce chapitre. De plus, un canevas d'entrevue (présenté en annexe A) sert à guider l'échange, tout en laissant l'espace nécessaire à la direction de partager les informations importantes aux fins de la recherche.

Analyse documentaire

À la suite de l'entretien avec la direction des services de garde sélectionnés, une analyse documentaire de leurs documents (plate-forme pédagogique, politiques écrites, régie interne) concernant l'engagement parental complète les propos précédemment recueillis et offre un comparatif intéressant entre les propos de la direction et les documents produits par le milieu. Ces données favorisent une compréhension plus sensible des propos tenus par les parents interrogés. En effet, en connaissant le milieu côtoyé, l'expérience rapportée par les parents prend une forme plus concrète.

Cette étude approfondie des milieux retenus permet à la chercheuse de poursuivre le processus de recherche en détenant assez d'informations-clés qui le guident dans l'étape suivante, soit les entretiens avec les protagonistes concernés par ces milieux.

3.4.1.2 Rencontre avec les parents

Suivant l'entretien avec la direction du service de garde, une autre source d'information vient apporter des informations essentielles à la recherche. En effet, les parents, en décrivant leurs expériences personnelles d'engagement parental illustrent la mise en action des politiques précédemment décrites par les directions de services de garde.

Les parents de jeunes enfants menant une vie bien occupée, il est essentiel de déterminer un moment et un lieu d'entrevue flexible et permettant à tous d'être disponibles. Une explication claire des objectifs de la recherche en cours a permis aux parents participants de se préparer adéquatement aux entrevues, tout en laissant de la place pour approfondir les échanges lors des entrevues.

L'entrevue est basée sur le guide d'entretien et son objectif principal est de laisser les participants parler de leur expérience d'engagement parental dans le service de garde de leur enfant, d'échanger entre eux afin d'enrichir leur propos. L'intervieweur a comme tâche de guider l'entretien, d'encourager minimalement les parents à parler et d'animer la rencontre. Préalablement à l'entrevue, les caractéristiques personnelles des participants (nombre d'enfant (s), sexe, âge, occupation, années de fréquentation du service de garde, antécédents de services de garde, implication particulière dans le service de garde) sont recueillies. La connaissance de ces caractéristiques contribue à une analyse plus juste et profonde du phénomène de l'engagement parental en service de garde en milieu de travail.

L'ensemble des propos recueillis représente le matériel essentiel de l'analyse à venir. Les entretiens sont enregistrés sur support audio afin de pouvoir être écoutés à plusieurs reprises et assurer la compréhension des dires des parents. En effet, l'expérience des parents utilisateurs de services de garde en milieu de travail est la source même de la recherche concernée et son principal intérêt.

Afin de favoriser l'expression de la direction de service de garde ainsi que celle des parents utilisateurs de ces milieux, l'entretien semi-dirigé est sélectionné. En effet, ce type d'entrevue représente l'outil idéal pour l'atteinte de ces objectifs, laissant la place nécessaire aux participants de s'exprimer tout en suivant un canevas préalablement établi selon les objectifs de la recherche.

L'entretien semi-dirigé

Aux fins de cette recherche, il a été déterminé que l'outil de collecte de données auprès des directions de services de garde et auprès des parents utilisateurs le plus efficace serait l'entretien semi-dirigé. Cette section portera donc sur la description des caractéristiques de ce type d'entrevue.

La recherche actuellement décrite étant basée sur une approche phénoménologique, l'entretien semi-dirigé devient l'outil le mieux adapté. Savoie-Zajc (2009) définit l'entrevue comme étant :

« [...] une interaction verbale entre des personnes qui s'engagent volontairement dans pareille relation afin de partager un savoir d'expertise, et ce, pour mieux dégager conjointement une compréhension d'un phénomène d'intérêt pour les personnes en présence » (p. 340).

Le savoir d'expertise diffère pour chacun; selon Savoie-Zajc (2009), ce savoir représente les connaissances inhérentes au processus de recherche préalablement acquis par la chercheuse, ou intervieweuse. L'interviewé, pour sa part, possède un bagage d'expériences de vie qui lui est propre et, surtout, pertinent à la recherche.

Dans l'entretien semi-dirigé, la personne interrogée est libre de parler de son expérience comme elle le souhaite, sans devoir tenir compte de balises strictes et sévères venant diriger la conversation. Malgré tout, dans le cas d'une entrevue semi-dirigée, la chercheuse doit développer un schéma d'entrevue centré sur les thèmes pertinents à la recherche (Savoie-Zajc, 2009). Ce schéma d'entrevue vient orienter l'échange, sans le diriger complètement. L'ordre des questions ou des thèmes peut varier selon la dynamique de la discussion.

Il est important de se rappeler les buts de l'entretien semi-dirigé : l'explicitation, la compréhension, l'apprentissage et l'émancipation (Savoie-Zajc, 2009). Ainsi, l'entrevue semi-dirigée permet de rendre explicite l'univers de l'autre. L'échange organisé entre la chercheuse et les participants est ouvert et permet à ces derniers d'exprimer librement leurs pensées, leurs sentiments sur une expérience vécue personnellement. Elle offre un échange plus intimiste où les participants se sentent à

l'aise de décrire leur expérience de vie et durant lequel la chercheuse les guide et les encourage.

L'entretien semi-dirigé vise « la compréhension du monde de l'autre » (Savoie-Zajc, 2009, p. 342) ce qui correspond bien aux visées de cette recherche. Par cet échange, la chercheuse acquiert des informations qui lui permettront de comprendre le phénomène qu'il souhaite étudier. L'entrevue semi-dirigée donne accès à des éléments qui rendent unique l'expérience racontée et qui lui permettront d'étoffer sa description et de favoriser sa compréhension du phénomène. L'entretien semi-dirigé « permet d'apprendre à propos du monde de l'autre » (Savoie-Zajc, 2009, p. 342), car l'échange mis en place, grâce à l'interaction vécue entre les protagonistes, est porteur de nombreuses informations qui influencent les visions et perspectives de chacun.

Finalement, l'entrevue semi-dirigée a « une fonction émancipatrice » (Savoie-Zajc, 2009, p. 342) par sa faculté de permettre des prises de conscience sur les divers thèmes abordés. La réflexion enclenchée par l'échange amène chacun des acteurs concernés à modifier son point de vue initial et à évaluer d'un œil nouveau le phénomène étudié. Sa compréhension en est donc influencée et sa compréhension prend un sens nouveau et élargi.

Ainsi, par l'entretien semi-dirigé, la chercheuse « accorde moins d'importance à l'uniformisation qu'à l'information elle-même » (Legendre, 2005, p. 598). Les propos des parents sont donc pris en compte dans leur unicité et non dans une volonté de les mouler dans un carcan préalablement déterminé. Chacun des échanges est porteur d'informations et influencera l'analyse future des données recueillies.

Cependant, malgré le caractère unique de chacun de ces échanges, ces derniers doivent avoir une base commune, sur laquelle la chercheuse peut se fonder pour mener les

entrevues, les guider et qui, plus tard, permet une comparaison des propos recueillis. Cette ligne directrice sert de guide à la discussion pour l'orienter et amener les participants à développer davantage leurs pensées sur le phénomène étudié.

Le guide d'entrevue

Comme il a été mentionné précédemment, malgré son caractère ouvert et plus libre, l'entretien semi-dirigé requiert tout de même une ligne directrice, un schéma type orientant le déroulement des discussions. Le guide d'entrevue exerce cette fonction. Ce guide rappelle les thèmes abordés et énonce des questions permettant de guider l'échange. Il permet à la chercheuse de s'assurer d'atteindre ses objectifs de recherche, car il « découle de la structure théorique de la recherche » (Savoie-Zajc, 2009, p. 347). S'inscrivant dans une démarche inductive de recherche, ce guide est élaboré dans une optique d'acquisitions de connaissances, de prise de conscience des expériences vécues par les participants et leur compréhension unique de ces expériences. Il rappelle le but des entretiens, soit celui d'en apprendre le plus possible sur la réalité personnelle des participants retenus. Ce guide est structuré autour des différents thèmes abordés dans cette recherche, soit l'utilisation d'un service de garde en milieu de travail et l'engagement parental au sein de ces milieux. Le guide d'entretien pour la rencontre avec la direction de service de garde, ainsi que celui utilisé lors des rencontres avec les parents utilisateurs sont présentés en annexes (A et B) de ce document.

3.5 Déroulement

L'atteinte des objectifs de cette recherche impose une organisation méthodique des différentes étapes à suivre. Cependant, la réalité peut varier de la planification précédemment effectuée. Une revue du déroulement de la collecte de données sera donc présentée dans cette section.

3.5.1 Échantillonnage

L'étape première pour procéder à la collecte de donnée est la sélection des milieux étudiés. Dans le but d'avoir une image diversifiée des expériences d'engagement parental, trois milieux devaient initialement être sélectionnés aux fins de cette étude.

La première sélection des milieux a eu lieu en février 2014. Cinq services de garde ont été sélectionnés de par leur accessibilité géographique. Leur emplacement par rapport à l'entreprise associée a aussi été pris en compte. Une lettre de présentation du projet leur a donc été envoyée par courriel. Les services de garde ayant manifesté un intérêt pour la recherche ont été, par la suite, contactés par téléphone pour répondre à leurs questions et convenir d'un moment de rendez-vous. Ce premier contact avec la direction a permis d'expliquer plus en détail la recherche et ses objectifs et ainsi permettre à la direction de prendre une décision éclairée quant à sa participation.

À ce moment, seulement deux services de garde ont accepté de participer à la recherche. D'autres services de garde ont donc été contactés. Au terme de cette opération, ce sont finalement neuf milieux de garde qui ont été retenus aux fins de cette recherche. Ce nombre plus élevé que la prévision initialement faite est causée par le manque de participation des parents utilisateurs dans certains des services de garde sélectionnés. Ainsi, la direction a été interrogée et l'analyse documentaire effectuée, mais moins de cinq parents, ou parfois aucun, n'ont répondu à l'invitation pour participer à la recherche. Les informations recueillies auprès des directions de services de garde ont toutefois été conservées, car elles permettent un comparatif intéressant des mesures mises en place par les milieux. Ces conditions ont mené à une reconsidération de l'échantillonnage et à une augmentation des milieux observés, afin d'obtenir un nombre de participants permettant l'atteinte des objectifs. La collecte de donnée est

résumée dans le Tableau 3.1. La description de chacun des milieux étudiés sera présentée dans le chapitre suivant portant sur l'analyse des données.

Tableau 3. 1
Collecte de données

Services de garde		Nombre de parents participants
	Milieu A	5
	Milieu B	0
	Milieu C	1
	Milieu D	3
	Milieu E	2
	Milieu F	0
	Milieu G	1
	Milieu H	3
	Milieu I	1
Total	9 milieux	16 parents

3.5.2 Entrevues

Malgré un échantillonnage différent de celui initialement prévu, les entretiens avec la direction de service de garde et les parents utilisateurs se sont déroulés selon les guides d'entrevues établis à ces fins. Afin de valider l'outil, une entrevue a été simulée avec un parent utilisateur de service de garde en milieu de travail. Cet essai a permis de valider les questions préalablement établies et la forme utilisée d'entrevues. La collecte de données s'est terminée au mois d'août 2014.

3.6 Analyse des données

L'analyse représente la séparation d'un tout en partie ou éléments constitutants et, en même temps, d'un examen de ce qui pourrait distinguer ses composantes, séparément ou relativement à l'ensemble (traduction libre, Stake, 2004, p. 159). Le type d'analyse des données sélectionné doit correspondre à la méthodologie utilisée dans le travail de recherche. En effet, le devis qualitatif et l'approche phénoménologique doivent être présents à toutes les étapes du processus de la recherche. C'est pourquoi, afin de respecter ces éléments, deux types d'analyses des données ont été sélectionnés; l'examen phénoménologique des données et l'analyse thématique. Ces méthodes ne seront toutefois pas utilisées systématiquement avec les données recueillies. Les témoignages des directions de services de garde ne relatant pas une expérience personnelle vécue, un examen phénoménologique des données ne peut être effectué. Un résumé de l'entrevue et de l'analyse documentaire seront donc effectués en mettant en lumière les caractéristiques principales de chacun des milieux, sous une forme descriptive. Une analyse thématique des entrevues effectuée auprès des directions permettra de souligner les similitudes et différences existant entre les structures mises en place au sein de ces services de garde.

3.6.1 Examen phénoménologique

Il peut parfois être difficile de rendre compte de la réalité vécue par les participants d'une recherche. Leurs propos peuvent être déformés par de multiples facteurs, que ce soit la subjectivité du chercheur ou les circonstances vécues lors de leur analyse. L'examen phénoménologique des données vient répondre à ce besoin de demeurer le plus près possible des expériences relatées des participants à l'étude. En prenant les entretiens un par un, et non dans leur ensemble, l'examen phénoménologique permet

de recréer fidèlement l'ambiance vécue lors des entrevues et de rapporter avec objectivité les propos des participants.

3.6.1.1 Retranscription des données

La première étape de l'analyse des données recueillies est la retranscription de ces informations. En écoutant les enregistrements des entrevues effectuées avec les directions des services de garde, ainsi que ceux des parents interrogés et en les retranscrivant, une première étape d'appropriation des données s'effectue. Malgré qu'« on ne peut jamais tout transcrire d'un témoignage » (Paillé et Muchielli, 2003, p. 30), cette étape permet à la chercheuse de se remettre dans l'ambiance de l'entrevue et de se rappeler des petits détails importants à noter (tons de voix, silences, interruption). C'est donc pourquoi l'étape de la retranscription est la première étape de l'analyse des données.

Relecture des entretiens

Une lecture répétitive des *verbatim* précédemment créés permet à la chercheuse de s'imprégner des propos des participants. Deux ou trois lectures peuvent être nécessaires pour s'approprier totalement les informations des entretiens, selon Paillé et Mucchielli (2003). Ces lectures et relectures permettent à la chercheuse de se replonger dans l'ambiance de l'entrevue. Elle tient le rôle de tremplin vers la seconde étape de l'analyse thématique des données : l'annotation des données.

Annotation

L'annotation des données permet à la chercheuse d'effectuer une première classification des informations recueillies. En surlignant, annotant dans la marge, certaines parties du texte liées aux objectifs de la recherche, une première prise en

compte des éléments importants des propos recueillis est effectuée. Il faut faire attention à ne pas confondre cette étape avec la codification, qui n'est pas présente dans l'analyse phénoménologique. En effet,

[...] à la différence d'une opération de codification, l'examen phénoménologique demeure [...] un exercice de description authentique et il faut prendre garde de ne pas banaliser les énoncés en les reléguant à une simple fonction de classification. (Paillé et Mucchielli, 2003, p. 74).

Ainsi, l'annotation du texte a pour fonction de donner forme à l'appropriation phénoménologique et non pour classer les éléments du texte.

3.6.1.2 Production d'énoncés phénoménologiques

L'examen phénoménologique constitue un

[...] examen attentif des données avec l'attitude qui est celle de la phénoménologie et qui consiste, d'une part, à mettre le plus possible entre parenthèses (réduction phénoménologique) les préconceptions à propos du phénomène, d'autre part, à se situer strictement au niveau de ce qui se présente, tel qu'il se présente (Paillé et Mucchielli, 2003, p. 72).

Cette étape d'analyse des données demande donc à la chercheuse de se couper le plus possible de ses propres conceptions et valeurs afin de laisser parler les participants.

En se basant sur la première annotation du texte, la chercheuse sélectionne les sections importantes du texte et les formule de manière à mettre en lumière les éléments pertinents à la recherche.

3.6.1.3 La reconstitution du récit

Suivant la formulation d'énoncés phénoménologiques, Paillé et Mucchielli (2010) proposent de « reconstituer le cas à l'étude sous la forme d'un texte suivi indépendant du corpus » (p. 75). Cet exercice permettra de lier les éléments les plus pertinents de l'entretien. Il est important, à cette étape, de se rappeler de demeurer fidèle aux données recueillies et de produire un texte authentique. Ainsi, l'écriture s'apparente davantage à la narration qu'à l'explication et emprunte largement au vocabulaire des participants interrogés (Paillé et Mucchielli, 2003).

3.6.2 L'analyse thématique des données

Conjointement à l'examen phénoménologique des données, l'analyse thématique rejoint des buts différents, mais complémentaires dans le cadre de l'analyse des données. Selon Paillé et Mucchielli (2003), « l'analyse thématique a deux fonctions principales : une fonction de repérage et une fonction de documentation. » (p.124). Ainsi, en premier lieu, elle permet de cibler dans les propos recueillis, les thèmes pertinents aux objectifs de la recherche. La seconde fonction, celle de documentation « concerne la capacité de documenter l'importance de certains thèmes au sein de l'ensemble thématique, donc de relever des récurrences, des regroupements, etc. » (Paillé et Mucchielli, 2003, p. 124).

C'est donc par l'analyse thématique des données qu'il sera possible de comparer les propos des participants entre eux et d'en faire ressortir les éléments similaires ou divergents. Ainsi, conjointement à l'examen phénoménologique des données recueillies, cette analyse permet d'obtenir une vue d'ensemble des informations recueillies et, éventuellement, d'en dresser un portrait global.

La raison de l'utilisation de ces deux types d'analyse est la volonté d'obtenir une image complète de l'engagement parental vécu dans les milieux étudiés. Ces deux manières d'analyser les données recueillies sont complémentaires; l'une permet de faire ressortir les propos importants recueillis auprès des participants, tandis que la deuxième met en lumière les concordances et différences existant entre ces propos, et donc d'en dresser un portrait global et entier.

3.7 Considérations éthiques

En conclusion de ce chapitre portant sur la méthodologie de la recherche retenue, il convient de traiter des diverses considérations éthiques y étant liées. La recherche portant sur des sujets humains, les actions de la chercheuse doivent être rigoureusement planifiées afin d'éviter tout manquement à l'éthique.

En premier lieu, il est essentiel que les participants à cette recherche soient informés, en détail, des objectifs et des différentes étapes de la recherche. Ils doivent comprendre ce que leur participation implique et saisir la portée de la recherche. Afin de répondre à ce besoin, la chercheuse s'est assurée d'expliquer brièvement ses intentions lors de la présentation de son projet dans les milieux de garde sélectionnés. Ces informations ont pu être approfondies ou clarifiées, au besoin, à la demande des participants, et ce, à tout moment, afin d'éviter des malentendus. Une lettre d'information et un formulaire de consentement ont permis de lister l'ensemble des engagements de la chercheuse et des participants, ainsi que les obligations qui seront respectées (à consulter en annexes D, E, F). Ces documents informent donc les participants quant à la confidentialité des informations recueillies, et ce, autant durant la collecte de données que dans l'analyse de celles-ci ou dans la présentation des conclusions, ainsi que du traitement de ces documents. Ainsi, ces données seront conservées dans un fichier fermé à clé accessible seulement à la chercheuse et seront détruites après trois ans ou au moment du dépôt du

mémoire. Les propos recueillis seront identifiés à l'aide de numéros afin de sauvegarder la confidentialité des participants et éviter toute opportunité de les identifier. Afin d'en garantir la procédure, cette recherche a été soumise à la direction de la faculté de la Maîtrise en éducation de l'Université du Québec à Montréal, par le biais de la *Demande d'approbation déontologique concernant un projet de recherche portant sur des êtres humains*. Cette demande a été approuvée par le comité du CERPE-3 avant de débiter le processus de prise de contact avec les milieux. En ce sens, un certificat éthique pour cette recherche a été obtenu au mois de janvier 2014. Le document se retrouve en annexe G.

Dans une pensée éthique, autant que dans une optique de validation des résultats, les participants auront accès librement aux conclusions de la recherche. Les résultats de la recherche leur seront donc envoyés lorsque le mémoire aura été déposé.

Cette recherche ne pouvant être possible sans la participation de parents prêts à partager leur expérience d'engagement parental dans un service de garde en milieu de travail, il est essentiel de les respecter et de leur assurer toute la sécurité nécessaire.

CHAPITRE IV

RÉSULTATS

Ce présent chapitre fait état des résultats recueillis lors de la collecte de données. Dans un premier temps, un portrait de chacun des services de garde retenus aux fins de cette recherche sera établi à partir de l'entrevue individuelle effectuée avec les directions de ces établissements et de l'analyse de la documentation de ces milieux. Ces portraits permettront de répondre au premier sous-objectif de cette recherche, soit d'identifier les caractéristiques de la structure des services de garde en milieu de travail influençant l'engagement parental. Par la suite, une analyse thématique des propos recueillis auprès de ces directions mettra en lumière les similitudes et les différences dans les structures mises en place. Ces deux étapes conjointes permettront l'atteinte du second sous-objectif : déterminer de quelles manières ces caractéristiques ont une incidence sur l'engagement des parents. Finalement, l'expérience des parents sera analysée en utilisant la méthode de l'examen phénoménologique. Leurs propos seront relus à plusieurs reprises afin d'en capter l'essence en annihilant au maximum toute forme de subjectivité de la part de la chercheuse. La formulation d'énoncés phénoménologiques permettra ensuite l'étape de la reconstruction des récits. Quatre de ces récits seront présentés dans le chapitre portant sur les résultats. L'ensemble des récits se trouvent en annexe (H) de ce document. Ces récits sont présentés en annexe (H) de ce document.

4.1 Les centres de la petite enfance en milieu de travail retenus

Chacun des centres de la petite enfance ($N = 9$) ayant accepté de participer à cette recherche sera présenté dans cette section. Afin de favoriser une description plus exhaustive des types de mesures mises en place dans les services de garde en milieu de travail visant à soutenir l'engagement parental (activités organisées par le milieu, invitation aux parents, échanges profitant de la proximité avec les parents, etc.), tous les milieux où la direction a pu participer à l'entrevue seront décrits. Ce portrait sera effectué même si, parfois, il s'est avéré que dans certains de ces milieux les parents n'ont pas pu participer aux entrevues individuelles, afin de soutenir la diversité des mesures établies par les services de garde. Par la suite, une analyse thématique des données présentera les similitudes et les différences entre ces divers milieux par rapport à l'engagement des parents.

4.1.1 Présentation des centres de la petite enfance

Le Tableau 4.1 présente un résumé récapitulatif des principales caractéristiques de chacun des services de garde présentés. Cela dans le but de faciliter la comparaison et la lecture des résultats.

Tableau 4.1
Caractéristiques principales des services de garde retenus

Service de garde	Année de fondation	Entreprise associée	Emplacement	Présence de documentation écrite sur la relation parent-SGE
A	1978	Établissement d'enseignement supérieur	Sur les lieux de l'entreprise	✓
B	2006	Entreprise de télécommunication	Sur les lieux de l'entreprise	✓
C	1998	Entreprise de divertissement	Sur les lieux de l'entreprise	
D	Deux installations : 1. 1989 2. 1999	1. Institution gouvernementale 2. Institution municipale	À proximité de l'entreprise	✓
E	2000	Établissement d'enseignement supérieur	Sur les lieux de l'entreprise	✓
F	1990	Centre de soins en santé mentale	Sur le terrain de l'entreprise	✓
G	1985	Centre de soins hospitaliers	À proximité de l'entreprise	
H	2013 (mais 2 ^{ème} installation d'un CPE ouvert en 1978)	Établissement d'enseignement supérieur	Sur le terrain de l'entreprise	✓
I	1978	Établissement d'enseignement supérieur	Sur les lieux de l'entreprise	

4.1.1.1 Service de garde A

Le service de garde A a été créé 1978. Il est situé dans un établissement d'enseignement supérieur. Ce service de garde réserve le tiers des places pour des usagers provenant de l'établissement d'enseignement, que ce soit un étudiant, un enseignant ou tout autre employé. Le reste des places est offert aux habitants du territoire environnant. Le service de garde est lié à l'établissement par un bail. Celui-ci inclut un soutien matériel

qui prend la forme d'un accès à certains locaux, tels le gymnase, la piscine ou de grandes salles pour les réunions de comités ou l'assemblée générale. Le soutien inclut aussi tous les services d'entretien (plomberie, électricité, chauffage, accès internet, réseau téléphonique, entretien ménager). En vertu d'une entente particulière entre l'établissement et le service de garde, un des locaux du milieu est aménagé afin de servir de salle d'observation pour les étudiants ou les parents. Ainsi, grâce à des miroirs sans tain, les enfants peuvent être observés sans être dérangés par des étudiants qui suivent un programme de formation pour devenir éducateurs ou enseignants. Sur le plan de la pédagogie, le service de garde s'inspire du programme *Jouer c'est magique*. Il s'est doté d'une politique d'inclusion d'enfants à défis particuliers bien établie. Également, il vient de débiter des démarches pour modifier ses habitudes de consommation afin d'être reconnu par Recyc-Québec comme étant un CPE ayant de bonnes habitudes environnementales.

Par rapport à l'engagement parental, la direction du service de garde décrit la participation des parents comme étant essentielle au fonctionnement du CPE. Dans le programme pédagogique du milieu, une section est réservée pour décrire l'importance de considérer les parents comme des « alliés ». Il y est écrit que le respect est indispensable, tout comme le besoin de prendre le temps d'aller vers les familles pour apprendre à les connaître. Les parents ont accès à l'ensemble des locaux du service de garde, en tout temps. Leur participation est sollicitée lors des sorties éducatives, comme accompagnateurs aux sorties hebdomadaires à la piscine, et lors de fêtes familiales ponctuelles (fête de Noël et fête de fin d'année). Le service de garde a créé son propre cahier de communication pour échanger des informations quotidiennement avec les parents. Ce cahier mise sur l'estime de soi de l'enfant. Une grande place y est donc réservée pour souligner les réussites de l'enfant, plutôt que de simplement relater les activités de la journée. Chaque mois, l'éducatrice est invitée à remplir une page traitant plus généralement du développement de l'enfant. Cette méthode vise donc un suivi

pour les parents et le personnel. Au besoin, un suivi plus élaboré, par exemple une évaluation du développement de l'enfant avec une grille d'observation ou une rencontre, peut être demandé par l'un ou l'autre des acteurs concernés. Le personnel est soutenu dans sa relation avec le parent; le CPE suit les formations *Brio*, où le lien d'attachement et les limites éthiques sont pris en compte.

Étant ouvert depuis plus de 30 ans, il est intéressant d'observer l'évolution de la relation entre le service de garde et l'engagement parental. Ayant débuté en 1978 en tant que garderie populaire, l'engagement des parents prenait une place beaucoup plus importante au départ qu'aujourd'hui. La participation des parents n'était pas seulement suggérée, elle était essentielle au fonctionnement du service de garde. La direction, occupant un poste d'éducateur à ce moment, rappelle que les parents avaient l'obligation d'effectuer des tâches bénévoles pour le milieu (entretien, peinture, etc.). Sans ces actions, l'existence de la garderie communautaire n'était pas assurée. L'approche était plus communautaire. Les choses ont bien sûr changé depuis la création des centres de la petite enfance, mais ces débuts teintent encore aujourd'hui les politiques du milieu, qui accordent une grande place à la participation des parents et à l'implication de ses employés. Finalement, lorsqu'interrogée sur d'éventuels liens entre la localisation du CPE en milieu de travail et l'engagement des parents, la direction du service de garde déclare que les parents les plus engagés sont ceux affiliés à l'établissement d'enseignement. Ils sont davantage engagés « face à l'organisation, face à l'importance que le CPE a pour leur enfant et les enfants en général ». La direction émet comme hypothèse qu'il s'agit de parents plus scolarisés, plus aptes à structurer leurs pensées et donc plus prompts à s'engager dans les structures administratives du CPE. La proximité aide aussi beaucoup, par exemple, pour venir dans la journée voir son enfant ou dans l'accompagnement aux sorties hebdomadaires à la piscine. Il est plus facile pour un parent se trouvant déjà sur les lieux de prendre

une heure dans sa journée pour accompagner le groupe de son enfant à la piscine, puis de retourner au travail.

4.1.1.2 Service de garde B

Le service de garde B existe depuis près de 9 ans. Il est affilié à une entreprise de télécommunication. Selon le règlement de régie interne du CPE, les places de ce milieu sont réservées prioritairement aux enfants des employés de cette entreprise. Dans les faits, les besoins de ces derniers sont tellement importants qu'aucune place n'est actuellement offerte aux enfants du territoire environnant. Le service de garde est lié à l'entreprise par un bail et il se retrouve au sein même du bâtiment de l'entreprise. Le support de l'entreprise au CPE prend diverses formes : financier (réduction de bail), entretien (tonte du gazon, déneigement) et accès à des salles (pour les rencontres du conseil d'administration et les rencontres d'équipe, pour des activités spéciales comme la fête de Noël ou le dîner cabane à sucre).

La plate-forme pédagogique du CPE consacre une section pour discuter de la relation entre le personnel éducateur et les parents. La communication ouverte et positive y est largement prônée. Au quotidien, les parents ont accès aux locaux du service de garde en tout temps, ils peuvent venir chercher leur enfant pour prendre le repas avec lui ou même venir dîner avec le groupe de leur enfant. Les parents des enfants plus vieux sont aussi invités à venir lire une histoire avant la sieste, ce qui est possible grâce à leur proximité avec le service de garde. Cette mesure est offerte et présentée aux parents à leur arrivée au service de garde et durant l'année sur les tableaux de communication ainsi que dans le journal interne de communication. Toutefois, selon la direction, les parents n'en « profitent pas ». La direction émet l'hypothèse que les parents ne viennent pas par crainte de faire pleurer leur enfant ou par manque de temps (pause du dîner trop courte). Les parents sont aussi invités à accompagner lors des sorties éducatives et lors

des activités spéciales, comme les dîners de Noël ou de la cabane à sucre. Ces activités collectives sont, selon la direction, très populaires. La direction a tenté de mettre en place des conférences pour les parents, mais devant le peu de participation, ces activités ont été annulées. Elle déplore le manque de participation générale des parents : « quand on demande aux parents de s'impliquer moindrement, il faut répéter, envoyer des courriels, renvoyer des courriels, écrire sur les babillards, leur dire verbalement puis même à ça, il y en a qui oublient ». Par contre, selon la direction « quand ça concerne leur enfant propre, la participation, la collaboration est plus facile, on l'a plus facilement ».

Selon la direction, étant donné que le service de garde est situé directement dans le milieu de travail, cela aurait pour avantage une plus grande facilité de communiquer avec le parent en cas de maladie. Un autre avantage relié à la proximité du parent est qu'il est plus aisé d'organiser, en cas de besoin, une rencontre ponctuelle. Ainsi, le parent peut descendre durant sa pause du dîner pour rencontrer la direction ou l'éducatrice de son enfant. Par contre, toujours selon la direction de ce milieu, un inconvénient repose dans le fait que tous les parents se connaissent. Ainsi, si un parent ou un collègue voit un enfant faire quelque chose d'inapproprié, il peut le rapporter aux parents concernés, déformant parfois l'information, causant une situation qui revient à la direction de régler. Un autre inconvénient est la distance entre le service de garde et le lieu de résidence du parent. Certaines familles habitent loin du service de garde et ne peuvent donc se présenter aux rencontres en fin de journée ou en soirée. Le service de garde essaie donc de placer les rencontres sur l'heure du dîner pour favoriser la participation du parent.

4.1.1.3 Service de garde C

Le service de garde C est affilié à une entreprise de divertissement et est situé dans le même établissement que l'entreprise. Le service de garde existe depuis 1998. Il accueille exclusivement des enfants d'employés de l'entreprise dont le siège social se trouve dans le bâtiment où est situé le CPE. Le soutien de l'entreprise se concrétise par des activités reliées à l'entretien (service de sécurité, support informatique) et à travers le prêt de salles. En effet, l'entreprise donne accès à de grandes salles où le personnel du service de garde apporte du matériel pour laisser les enfants jouer librement. Le service de garde a aussi accès à la bibliothèque située dans le bâtiment et va parfois visiter les locaux de travail des parents. Par ailleurs, les locaux du service de garde ont déjà été prêtés au besoin, à la demande de l'entreprise.

Aucune documentation écrite ne traite de l'engagement parental. Durant l'année, les parents sont invités à contribuer aux activités du service de garde en effectuant des tâches variées. La direction du CPE demande, lors de l'assemblée générale, si certains parents possèdent des aptitudes particulières. Les propos des volontaires sont notés et conservés en cas de besoin du service de garde. Ils peuvent aussi s'engager en tant qu'accompagnateurs lors de sorties. Une réflexion sur le sujet a amené le service de garde à modifier son fonctionnement pour les grandes fêtes. Par exemple, à Noël, ils ont laissé tomber l'idée de faire une grande fête avec toutes les familles, car ils ont constaté que, dans cette formule, la fête ne s'adressait plus à l'enfant même. Ainsi, le Père Noël vient maintenant rendre visite aux enfants sur les heures et dans les locaux du service de garde. Les parents sont invités pour le brunch, mais chaque groupe se retrouve dans son local. Il n'y a plus de rassemblement de toutes les familles comme auparavant. Les parents sont aussi invités pour la fête des finissants, qui se déroule de 16 heures à 18 heures, en fin d'année.

Les parents ont accès en tout temps aux locaux du service de garde. Certaines mères viennent même allaiter leur poupon durant la journée. Quelques parents viennent chercher leur enfant pour dîner, sans que cela pose de problème. De plus, des rencontres ponctuelles sont planifiées en fonction de l'horaire et des besoins du parent. Celui-ci peut donc passer au service de garde une quinzaine de minutes pour discuter avec l'éducatrice de son enfant ou la direction durant sa pause ou son dîner.

La direction se dit généralement satisfaite de l'engagement des parents, même si elle aimerait parfois le pousser plus loin. La localisation du service de garde en milieu de travail a pour conséquence une composition plus uniforme de sa clientèle, selon la direction. Celle-ci déclare en effet :

« on est dans un CPE où la clientèle est assez favorisée, assez cultivée [...]. Tsé, j'ai cette clientèle-là, mais c'est ça qui fait en sorte, je pense, beaucoup plus que le fait qu'on soit en milieu de travail, on a une clientèle plus ouverte à faire ces échanges-là, plus ouverte à vouloir comprendre, vouloir comprendre [...] pourquoi ça. J'ai des questionneux, j'ai beaucoup plus de questionneux que dans un autre secteur. »

4.1.1.4 Service de garde D

Le service de garde D possède deux installations; une créée en 1989 et l'autre en 1999. La première installation est liée à une institution gouvernementale, tandis que la seconde est reliée à une institution municipale. Les enfants des employés des deux institutions ont priorité, mais le reste des places est comblé avec les enfants du quartier. Il n'existe aucun support des entreprises affiliées.

Dans la documentation écrite du service de garde, un paragraphe est consacré à la description des rôles et des droits des parents. Il y est écrit que le parent s'implique

dans la gestion du CPE, respecte les consignes du CPE, doit prendre le temps de lire les communiqués qui lui sont adressés, informe l'éducatrice de tout ce qui concerne son enfant et adhère aux valeurs éducatives du milieu. Le CPE, pour sa part, s'assure que le parent se sente chez lui, en confiance avec tous les membres du personnel, est écouté et respecté dans ses attentes et est informé de tout ce qui touche son enfant. Concernant l'engagement des parents, selon la direction, « on n'a jamais eu de problème quand on avait besoin. Ne serait-ce que pour accompagner aux sorties, s'impliquer au CA, pour les comités. Pour avoir fait la plate-forme pédagogique, il y a toujours quelqu'un qui est prêt ». Les parents peuvent s'engager de diverses manières; ils ont accès en tout temps aux locaux du service de garde, les enfants plus vieux font une sortie par mois et les parents peuvent être accompagnateurs. Ils peuvent assister au souper cabane à sucre, à la fête des finissants et à Noël. Des comités ad hoc sont aussi formés selon les besoins du milieu. Par exemple, un comité a été créé pour une durée d'un an pour reformuler la plate-forme pédagogique. Un comité vient de se créer pour revoir le contrat de travail et un autre comité a été formé pour préparer les célébrations des 20 ans du CPE. Des parents ont aussi pu s'impliquer pour rédiger un livre de recettes dans le cadre d'une campagne de financement. Sinon, selon la direction, la participation du parent se situe davantage au niveau de sa relation avec l'éducatrice. Par exemple deux éducatrices, dans leur planification annuelle, ont prévu demander la participation des parents pour venir faire une activité avec le groupe. Les parents étaient prévenus en début d'année et pouvaient choisir ce qu'ils souhaitaient venir faire, sans obligation.

La direction s'estime très satisfaite de l'engagement des parents. Étant présente depuis plusieurs années dans le milieu, au début comme éducatrice, puis comme parent et finalement dans l'administration du CPE, elle a pu observer que l'engagement des familles n'a jamais été source de problème au service de garde. Cet engagement a toujours été élevé, la direction le qualifie même de bonbon, de bonheur.

Concernant la particularité du service de garde d'être situé en milieu de travail, la direction ne peut statuer si cet élément influence l'engagement des parents. Elle croit que l'engagement dépend avant tout des parents et du milieu. Elle affirme

[qu'] il faut une préparation à ça aussi, faut les guider les gens quand tu fais des comités. Tu ne dis pas juste j'ai besoin de ça, on part d'ici et je veux arriver à ça [à] telle date. Y'a un encadrement à faire, tout ça, pis [...] quand on communique bien nos attentes, habituellement [elles] sont bien comprises [...].

4.1.1.5 Service de garde E

Le service de garde E existe depuis plus de 15 ans, mais il a toutefois pris une nouvelle direction il y a environ six ans. En effet, ce milieu était précédemment logé au sein d'une église et faisait office de CPE de quartier. En raison de rénovations, ils ont été évincés de l'endroit. À ce moment, un établissement d'enseignement supérieur avait pour volonté d'offrir un service de garde à ses étudiants et ses employés et il disposait de locaux libres. C'est ainsi que les deux entreprises ont pu s'entraider. Aujourd'hui, le service de garde réserve 70 % de ses places aux enfants de toute personne liée à cet établissement d'enseignement.

Le soutien de l'établissement d'enseignement associé est financier (loyer à prix réduit), de services (améliorations locatives, entretien, peinture) et lié aux activités collectives (taux préférentiel pour l'accès à certains locaux, comme des gymnases ou de grandes salles pour l'assemblée générale).

Sur le plan de la pédagogie, le service de garde diffère des autres par son approche multiâge. Un premier groupe « témoin » a été créé l'année précédente, et, vu son succès, le service de garde, à l'exception des poupons, a adhéré à cette approche.

Également, le service de garde valorise des préoccupations environnementales en mettant sur pied des programmes de recyclage et de réutilisation en lien avec l'École d'innovation citoyenne.

La plate-forme pédagogique du service de garde consacre une section entière à la description de la relation avec les parents. Cette relation inclut, selon ce document, l'écoute active, l'empathie, l'ouverture d'esprit, un lien de confiance, le respect du rythme et des valeurs des parents, ainsi que la cohérence dans les actions du personnel et de la famille. Concrètement, les parents sont invités à s'engager au service de garde à travers les sorties, les levées de fonds et lors des activités spéciales comme le repas de Noël, le repas de cabane à sucre ou la collation spéciale pour la fête des Mères. Ils ont accès en tout temps aux locaux du service de garde, toutefois ils en profitent rarement, selon les propos de la direction.

Ce service de garde présente un passé intéressant, puisqu'il est devenu affilié au milieu de travail il y a seulement six ans. La direction déclare que l'engagement des parents s'est modifié avec le déménagement. Lorsque le CPE était à son emplacement précédent, les familles étaient davantage promptes à se regrouper, les assemblées générales étaient toujours pleines et les parents offraient leur aide au sein même du service de garde, par exemple pour rénover les structures de la cour extérieure. L'engagement était donc davantage collectif. Concernant l'emplacement actuel, la direction déclare :

Ici, l'engagement est différent, c'est pas pareil. Comme je dis, les parents participent énormément aux sorties, on n'appelle jamais de remplaçants pour participer aux sorties, ce sont les parents qui sont là, donc les parents accompagnent leur enfant. Lorsqu'on fait des fêtes, des levées de fonds, les parents participent, donc c'est un autre genre de participation de la part des parents. En termes de présence physique, c'est autre chose, j'ai déjà vu autre chose, plus d'implication en personne ailleurs. Ici c'est pas pareil, ce sont des individus qui s'impliquent donc on peut avoir tel ou tel parent, mais c'est pas un groupe, pas généralisé.

L'engagement prend donc une forme plus individuelle, le parent se centrant davantage sur son enfant. La direction souhaiterait que l'engagement se situe autant dans la vie quotidienne que dans les activités spéciales. Cependant, selon la direction du service de garde, « c'est pas parce qu'on est en milieu de travail qu'ils [les parents] ont plus de temps. Ils [ne] sont pas tous de Montréal, donc il y en a qui prennent le train de banlieue et tout ça, ils ont un horaire, ils sont à la course ».

4.1.1.6 Service de garde F

Le service de garde existe depuis 1990 et est affilié à un centre de soins en santé mentale. Les locaux du service de garde se trouvent sur le terrain du centre de soins. Plus de 80 % des enfants fréquentant le milieu sont des enfants d'employés du centre de soins. Le support de l'entreprise affilié se traduit à travers l'entretien du service de garde (entretien du terrain, service de sécurité) et à travers les activités récréatives (prêt de salles pour des activités spéciales). Le service de garde se distingue par le fait qu'il est un milieu bilingue.

La régie interne du CPE inclut un article encourageant les parents à s'engager au sein du service de garde. Un nombre d'heures d'engagement y était même suggéré anciennement (40 heures par année). Cette pratique a toutefois été modifiée à cause de la réglementation des services de garde à l'enfance. L'engagement est désormais

encouragé sans être obligatoire. En ce sens, à l'inscription de l'enfant, les parents remplissent une feuille sur ce qu'ils souhaiteraient faire au sein du service de garde. Des suggestions leur sont offertes, comme la fabrication de matériel pédagogique, la restauration de livres, des travaux d'entretien, du traitement de texte, etc. En plus du conseil d'administration, les parents peuvent s'impliquer, dans divers comités. Deux comités sont permanents : un comité santé et sécurité et un comité des levées de fonds. D'autres comités peuvent être formés au besoin. Par exemple, lors de l'agrandissement du CPE, un comité avait été formé afin de gérer ces modifications.

Les parents ont accès en tout temps aux locaux du service de garde et peuvent venir chercher leur enfant pour dîner, ou même venir prendre le repas avec le groupe de leur enfant. Les parents sont invités au service de garde à plusieurs occasions : rencontre avec l'éducatrice, rencontre d'informations en début d'année, activité de graduation, corvée-ménage, levée de fonds. Ces activités ne sont pas obligatoires. Un parent est déjà venu, à sa propre demande, faire une activité jardinage avec les enfants, une maman dentiste s'est proposée pour venir faire une présentation aux employées, un papa est venu jouer de la musique avec les enfants. Le message communiqué aux parents est, selon la direction, « s'il y a quelqu'un qui a quelque chose à offrir, n'hésitez pas [...] ».

L'engagement des parents est, selon la direction, satisfaisant. Elle mentionne qu'il est certain qu'il y a toujours des parents qui sont moins engagés, mais elle incite son personnel à ne pas les juger négativement, à ne pas conclure que ce parent n'a aucun intérêt envers le développement de son enfant. Elle mentionne aussi le lieu de résidence du parent comme étant un obstacle à l'engagement des parents : « les parents habitent pas nécessairement autour du CPE. J'ai un parent qui habite à X, donc lui demander de venir pour faire un petit quelque chose, c'est plus difficile. » Mais selon la direction, au service de garde F, « [...] les parents sont là [...] c'est une clientèle qui est

demandante, qui a des attentes assez élevées, mais quand nous on a besoin de quelqu'un pour leur enfant, ils sont là et vont tout faire pour ça et nous aider aussi. ».

Selon la direction, l'engagement des parents dans le milieu dépend plutôt du conseil d'administration, de l'équipe d'éducatrices et de la philosophie du milieu que du simple fait que le CPE est situé dans le milieu de travail. Il semble que cette localisation pose certaines difficultés, comme le fait que tout le monde se connaît :

Je trouve qu'en milieu de travail c'est différent parce que tout le monde se connaît déjà, ou presque tout le monde. Ça apporte des problématiques possiblement aussi, parce que si l'enfant d'un employé mord l'enfant d'un directeur, c'est pas toujours drôle, il y a des choses qui pourraient être prises à l'extérieur de la vraie situation.

Cependant, la direction déclare que si les attentes de l'administration sont claires, « ça change vraiment les attitudes des parents. C'est très familial, même très communautaire ».

4.1.1.7 Service de garde G

Le service de garde G existe depuis 1985 et est affilié à un centre de soins hospitaliers. La clientèle est composée presque exclusivement d'enfants d'employés du centre de soins hospitaliers, les autres enfants fréquentant le CPE sont des enfants du personnel du service de garde. Le soutien de l'entreprise affiliée est avant tout relié à des services concernant l'entretien : le bail liant les deux établissements prévoit l'entretien des locaux et l'accès à plusieurs autres services est offert à prix réduit (lingerie, imprimerie, fournitures de bureau, ligne téléphonique). Le service de garde emprunte aussi des locaux pour des activités spéciales (CA, AGA, fête des finissants, spectacles). Le service de garde avait, autrefois, accès au gymnase situé au centre de soins, mais il

bénéficie maintenant d'un partenariat avec un centre communautaire du quartier qui lui offre gratuitement accès à ses structures.

Aucune documentation écrite ne réfère directement à l'engagement parental. Cependant, selon la direction, la philosophie du service de garde par rapport à l'engagement parental est plus informelle :

c'est comme dans les murs, c'est très accueillant, les parents ont vraiment leur place, c'est dans le non-dit. [...] Moi je leur dis toujours [...] c'est votre milieu de vie, vous venez quand vous voulez, les portes sont ouvertes, c'est votre milieu de vie.

Les parents peuvent venir rencontrer la direction ou l'éducatrice de leur enfant selon un horaire varié (durant leur pause de dîner, à la fin de leur journée de travail, durant la sieste). Sinon, ils peuvent participer aux activités du service de garde à l'occasion de dîners spéciaux (Noël, semaine des services de garde, souper communautaire organisé suite à l'assemblée générale). L'assemblée générale est organisée à 16 h 30 et des remplaçantes sont engagées pour s'occuper des enfants. Puis, à 18 heures, un souper communautaire est organisé pour les parents et les enfants dans les locaux du CPE. Cette manière de faire a été instaurée pour favoriser la participation des parents, puisque la majorité des parents ne demeurent pas à proximité du service de garde, selon la direction :

Depuis qu'on fait ça, on a une super bonne participation [à l'assemblée générale annuelle], parce qu'ils quittent le milieu de travail et les enfants ont souper, y'ont passé le trafic. [...] la majorité de mes parents ne restent pas proches du CPE [...] c'est sûr que partir, revenir à une réunion, ils le font pas. [...] je trouve que c'est de joindre, d'encourager l'engagement, mais d'en faire aussi une activité sociale, faire les deux en même temps.

Le même arrangement est organisé pour les rencontres entre parents et éducatrices. Les horaires des éducatrices sont modifiés pour que chacune puisse rencontrer les parents de son groupe entre 16 h 30 et 18 heures. Il n'existe pas de comités permanents, vu la philosophie de la direction :

il n'y a pas de comité, il y en a déjà eu. Moi je ne suis pas très réunionniste aiguë. Je trouve que des fois on parle, on parle, ça devient plus un acte social que d'implication qui fait avancer les choses, pis moi désolée, mais j'ai pas plein de temps pour ça.

Des comités ad hoc sont toutefois créés au besoin :

Ce qu'on fait c'est quand y'a un projet particulier, là on forme un comité, comme y'a 2-3 ans, on a travaillé très fort, on a formé un comité alimentation pis on a eu plusieurs rencontres, on a tout évalué les menus [...] on a travaillé très fort avec aussi de la documentation, on a balisé le menu, on a fait une politique alimentaire qui vient dire pourquoi notre menu est comme ça, mais aussi toutes les attitudes éducatives entourant les repas. Donc ça a été mis sur pied, c'est beau, c'est adopté, on l'a comme publicisé, informé toutes les instances, c'est remis aux parents à chaque nouvel enfant.

Il arrive parfois que des parents se proposent pour faire une activité avec les enfants. Un papa a déjà offert d'animer une séance d'activités physiques avec les enfants. Le service de garde a donc apporté son matériel au parc pour que l'activité ait lieu avec le parent.

L'engagement des parents est, selon la direction, satisfaisant, même s'il pourrait être parfois amélioré chez certains parents. Le fait qu'il s'agit d'un service de garde en milieu de travail modifie l'engagement par l'« in and out » offert aux parents. Ainsi, ceux-ci peuvent se présenter au service de garde pour venir donner un médicament, allaiter leur poupon ou en cas de blessure, venir évaluer l'état de leur enfant et le

rassurer. Cependant, certains aspects de l'engagement des parents ne diffèrent pas des services de garde de quartier, selon la direction, comme « lire l'agenda, de dire à l'éducatrice qu'il a mal dormi [...] d'apporter les pantalons de neige, les oublier, de ne pas amener ses souliers [...] ».

4.1.1.8 Service de garde H

Le service de garde H est la seconde installation d'un centre de la petite enfance existant depuis 1978. Cette installation a ouvert ses portes il y a deux ans. Elle est affiliée à un établissement d'enseignement de niveau collégial, différent de l'entreprise affiliée à la première installation. Malgré ces différences, les philosophies et politiques internes régissant ce service de garde sont calquées sur celles mises en places dans la première installation. Un seul conseil d'administration gère les deux installations, ainsi qu'une seule direction générale. Aux fins de cette étude, la direction adjointe de la nouvelle installation a été interrogée et les informations recueillies ne concernent que cette installation. Environ 60 % des familles des enfants fréquentant le service de garde sont affiliés à l'établissement d'enseignement. Le support de l'entreprise est financier (bail) et d'entretien (don de meuble, améliorations locatives).

Une section de la régie interne du CPE stipule clairement l'importance de l'engagement des parents dans le fonctionnement du CPE. Un nombre d'heures d'engagement est suggéré (deux heures par mois) et, à l'inscription, les parents remplissent une fiche sur laquelle ils écrivent dans quelles sphères ils souhaitent s'engager (entretien, animation, participation à des comités, accompagnement aux sorties). Ils ont en tout temps accès aux locaux du service de garde et peuvent s'engager par le biais de plusieurs comités (fêtes, financement, participation, relation de travail, pédagogie), des corvées-ménage, des fêtes à Noël et à la fin de l'année. Aux fêtes spéciales, par exemple, le comité « fête » s'occupe de toute l'organisation, et chaque famille est invitée à apporter un

plat. De plus, les parents peuvent aussi proposer leurs services. Par exemple, une maman est venue donner un atelier de cirque aux enfants, un papa a fabriqué un tapis spécial pour le service de garde, un autre est venu aider à la fabrication du cabanon ou à la peinture de la clôture.

La direction se dit, en général, très satisfaite de l'engagement des parents. Beaucoup est fait pour stimuler cet engagement et il y a « [...] un bassin quand même assez significatif qui a tout de suite embarqué dans cette conviction et cette philosophie ».

Par contre, lorsqu'interrogée sur la particularité de se trouver en milieu de travail par rapport à l'engagement parental, la direction déclare « je serais bien embêtée de répondre parce que ceux qui participent le plus, c'est pas mon monde de [l'entreprise], ça va être plus les gens du quartier ». Elle explique ce phénomène par le fait que les parents affiliés à l'établissement d'enseignement sont majoritairement des étudiants suivant des formations d'une courte période. De plus, la distance entre le lieu de domicile des familles affiliées à l'établissement d'enseignement peut venir diminuer son engagement au sein du service de garde. Le fait de se trouver en milieu de travail, selon la direction, devient davantage un frein à l'engagement plutôt qu'un facilitateur.

4.1.1.9 Service de garde I

Le service de garde a ouvert ses portes en 1978 et est affilié à un établissement d'enseignement supérieur depuis son ouverture. L'ensemble des enfants fréquentant le service de garde a des parents liés à l'établissement d'enseignement. Le CPE est lié à l'établissement par un bail qui inclut des services d'entretien (ménage, service téléphonique). Le support de l'établissement se concrétise aussi à travers les activités récréatives (prêts de locaux).

Aucune documentation écrite ne traite de l'engagement parental. Les parents peuvent toutefois s'engager à travers des comités ad hoc formés selon les besoins du milieu et en accompagnant aux sorties. Une autre forme d'engagement citée par la direction est la demande adressée aux parents de garder leur enfant à la maison lors des journées pédagogiques pour le personnel du CPE. Cette mesure est bien reçue par les familles, selon la direction. Finalement, les parents peuvent assister à des 5 à 7 en début et fin d'année où chacun doit apporter un plat. Ils ont en tout temps accès aux locaux, ils peuvent venir chercher leur enfant pour le dîner, même si, selon la direction, « c'est très rare qu'un parent le fasse ». Certains parents agissent en tant que personnes-ressources sur un sujet particulier, par exemple s'ils possèdent une expertise dans une sphère potentiellement utile pour le CPE ou peuvent s'impliquer s'ils possèdent un talent particulier (venir jouer d'un instrument de musique par exemple).

Lorsqu'interrogé sur la particularité d'être un service de garde en milieu de travail, la direction déclare que dans le cas d'un service de garde de quartier,

« Ça doit être intéressant la proximité physique [...] on doit tenir compte de ça dans les moments de réunion, la durée de la réunion, c'est sûr que les gens, le transport, cela a un effet important. D'ailleurs, on perd notre clientèle, ceux qui partent, c'est à cause du transport, c'est toujours ça. »

Les conseils d'administration et l'assemblée générale sont faits plus tôt, soit entre 16 h 30 et 18 heures, afin de répondre aux besoins des parents qui ne demeurent pas proches du service de garde. Cette proximité a aussi une influence sur les enfants, selon la direction : « j'imagine un CPE de quartier, les familles se connaissent, les familles habitent pas loin, les enfants jouent ensemble à l'extérieur du CPE, ça doit changer la donne ».

4.1.2 Analyse thématique

La présentation des services de garde retenus aux fins de cette étude a permis de dresser un portrait de chacun de ces milieux et de mieux situer la recherche. Il est désormais intéressant de noter les principaux éléments ressortant de ces entrevues avec les directions. L'analyse thématique des données permet d'effectuer cette étape.

4.1.2.1 Soutien de l'entreprise

Le premier élément caractéristique qui ressort des propos recueillis auprès des directions des services de garde est que le CPE en milieu de travail bénéficie d'un soutien de la part de l'entreprise. Dans la presque totalité des cas, ce support est avant tout financier plus précisément, il prend forme autour d'un bail donnant accès à des locaux à un tarif préférentiel. Le second type de soutien souvent rapporté concerne l'entretien des locaux et des installations. Finalement, le prêt de salles spécialisées pouvant servir à des activités récréatives pour les enfants et les familles est une troisième forme de soutien relevé régulièrement. Pour le service de garde A et le C, le lien unissant l'entreprise au service de garde prend une forme particulière dans la réciprocité existant entre les services offerts par le service de garde et les besoins de l'entreprise affiliée. En effet, le service de garde A offre une salle d'observation pour les étudiants de l'établissement et le service de garde C offre ses locaux pour divers besoins de l'entreprise à laquelle il est lié. Ainsi, les services offerts par ces CPE dépassent la simple offre de places réservées aux parents liés aux entreprises affiliées.

Les propos recueillis auprès des directions de service de garde viennent appuyer les statistiques émises par le ministère de la Famille et des Aînés (2014) qui ciblait le soutien financier et d'entretien comme étant les formes de soutien les plus souvent observées dans les services de garde en milieu de travail situés sur les lieux de travail

(l'ensemble des services de garde retenus se trouvent sur le lieu même du milieu de travail ou à une distance de moins d'un kilomètre).

4.1.2.2 Occasions pour le parent de s'engager

Le second élément ressortant des entrevues effectuées auprès des directions de service de garde se trouve dans les occasions offertes aux parents de s'engager au sein du milieu de garde de son enfant, en plus des structures légales comme le conseil d'administration ou l'assemblée générale. Certaines occasions de s'engager se retrouvent dans tous les services de garde retenus : accompagnement aux sorties, participation aux activités spéciales, telle la fête de Noël. D'autres occasions diffèrent d'un milieu à l'autre. Ainsi, certains services de garde utilisent les comités pour favoriser l'engagement des parents dans l'organisation du milieu, tandis que d'autres préfèrent un engagement moins formel. Le service de garde H, pour sa part, a jadis utilisé la formule de comités permanents, mais a laissé tomber cette manière de faire suite à un changement de direction. Une autre forme d'engagement offerte aux parents utilisant les services de garde sélectionnés est l'accès aux locaux. Cette mesure se retrouve dans l'ensemble des services de garde retenus. Ces moyens de fonctionner dépendent, selon les propos des directions, de la philosophie mise en place par l'administration et de la participation des parents.

4.1.2.3 Documentation écrite portant sur la relation parent-service de garde

Six des neuf services de garde retenus aux fins de cette étude consacrent une section de leur documentation écrite sur la relation existant entre le parent et le service de garde. Ces informations varient d'un milieu à l'autre. Par exemple, la section du programme pédagogique du service de garde A traitant de la relation parent-service de

garde décrit en détail l'importance d'une relation de collaboration, des occasions pour lesquelles les parents peuvent s'impliquer. On y retrouve aussi la description des médias communicationnels mis en place par le milieu et on y ressent les notions d'ouverture, de respect et de réciprocité. La section se consacrant aux parents dans la documentation du service de garde D est plus limitée et dresse une liste des sentiments et attitudes attendues chez le parent. Il n'y est pas décrit les occasions où ce dernier peut s'engager et les manières dont il peut le faire.

Deux services de garde demandent aux parents dans quelle sphère ils souhaiteraient s'engager dès l'inscription de leur enfant. Cette pratique est accompagnée d'une suggestion de temps d'engagement. Finalement, le tiers des services de garde retenus ne présentent aucun soutien écrit à leur philosophie d'engagement parental.

4.1.2.4 Arrangements liés à la localisation du service de garde dans le milieu de travail

Un élément ressortant des entrevues réalisées auprès des directions de service de garde correspond aux divers arrangements mis en place par les services de garde compte tenu de la localisation dans le milieu de travail. Ces arrangements peuvent prendre la forme d'horaire particulier pour les rencontres (services de garde B, C, G et I), comme par exemple demander au parent de se présenter une quinzaine de minutes durant l'heure de la sieste pour discuter avec la direction ou l'éducatrice de son enfant. Le service de garde I a particulièrement misé sur cet arrangement d'horaire en effectuant son assemblée générale entre 16 h 30 et 18 heures, suivie d'un repas communautaire au service de garde. Des éducatrices remplaçantes s'occupant des enfants durant la rencontre, les parents et les éducatrices peuvent assister à l'assemblée générale avec plus de facilité. Le repas communautaire permet d'éviter les tracas du transport. Pour d'autres milieux, tel le service de garde E, les conseils d'administration se déroulaient

autrefois sur l'heure du dîner. Cette pratique n'a toutefois pas fait ses preuves, puisque ces rencontres ont été replacées le soir. Ainsi, cinq des neuf services de garde en milieu de travail retenus pour cette recherche démontrent une volonté de profiter du fait de se trouver en milieu de travail.

4.1.2.5 Lieu de résidence des parents

Le lieu de résidence du parent a été évoqué par les deux tiers des directions interrogées (services de garde B, E, F, G, H, I) comme étant un élément particulier des services de garde en milieu de travail. La distance entre ce lieu de résidence et le lieu de travail (et donc du service de garde) représenterait un obstacle majeur à l'engagement des familles, selon les propos des directions. En effet, selon celles-ci, les difficultés liées à cette distance empêchent souvent les parents de s'impliquer dans des comités nécessitant des rencontres le soir. Il est intéressant de comparer cet élément à une des caractéristiques précédemment décrites comme étant un avantage des services de garde en milieu de travail, soit l'emplacement physique du service de garde. Barbeau (2001), associe la proximité physique entre le parent et le service de garde de son enfant à une diminution du stress lié aux transports quotidiens, à l'augmentation du sentiment de confiance des parents et une réduction des retards des parents au travail. Cependant, cette proximité physique entraîne, selon les propos recueillis auprès des directions, des difficultés pour l'engagement des parents qui n'habitent pas à proximité de leur lieu de travail et du service de service de garde de leur enfant, contrairement aux parents fréquentant un service de garde dans leur quartier.

4.1.2.6 Localisation du milieu et engagement des parents

Pour certaines directions (services de garde A et C), le fait que le CPE soit situé dans le milieu de travail se traduit par l'uniformité de la clientèle fréquentant le milieu. Les parents partagent des caractéristiques particulières qui les motivent à s'engager plus activement au sein du service de garde. De plus, des directions (services de garde A, B, C, H) considèrent que la proximité du parent durant la journée est favorable puisqu'elle facilite les échanges informels, comme lors de la prise de médicament par l'enfant. Le fait que les parents utilisateurs du service de garde se connaissent a aussi été évoqué par deux directions (services de garde B et F). Toutefois, cette familiarité des parents peut entraîner autant d'avantages que d'inconvénients qui doivent être gérés quotidiennement selon les directions. Finalement, la direction du service de garde H a déclaré que le fait de se trouver en milieu de travail représente davantage un frein à l'engagement des parents qu'un facilitateur. Elle explique cela en précisant que les parents liés à l'établissement d'enseignement associé au service de garde sont des étudiants suivant des formations de courte durée. Leurs formations terminées, il arrive souvent que ces étudiants déménagent et, donc, changent de service de garde. Une telle situation n'est pas propice à un engagement dans le milieu.

Par conséquent, selon les directions rencontrées, la localisation du CPE dans le milieu de travail apporte donc des conséquences diverses sur l'engagement des familles. Pour les services de garde D, E, F et G, l'engagement des parents dépend davantage des mesures mises en place par l'administration et/ou des parents eux-mêmes que de la localisation même du service de garde. La situation du service de garde E démontre bien cette particularité; ayant déménagé en milieu de travail depuis seulement quelques années, la direction affirme elle-même qu'entre la clientèle d'un service de garde de quartier et celle d'un service de garde en milieu de travail, l'engagement est différent. Elle qualifie l'engagement des parents dans le précédent milieu comme étant un phénomène plus généralisé, plus informel. L'engagement des parents dans le service

de garde actuel est plus individuel et dépend davantage des occasions créées par le service de garde. L'engagement est donc davantage représentatif de la clientèle fréquentant le service de garde et de la philosophie établie dans celui-ci que de la particularité de se trouver en milieu de travail, selon ces directions.

La présentation descriptive des services de garde retenus pour cette étude a permis l'identification des structures mises en place dans ces milieux concernant l'engagement des parents. La description, ainsi que l'analyse thématique des propos recensés chez les directions de service de garde mettent en lumière des structures et des manières de faire établies et influençant l'engagement des parents. La section suivante se concentrera davantage sur l'expérience vécue chez ces derniers.

4.2 Les parents utilisateurs des services de garde en milieu de travail

Parallèlement aux propos recueillis auprès des directions des services de garde en milieu de travail retenus pour cette recherche, des parents (N=16) ont aussi été interrogés à propos de leur expérience personnelle d'engagement parental. Ces participants ne devaient pas obligatoirement être liés au milieu de travail concerné, dans le but d'étoffer les connaissances concernant l'engagement parental. Ainsi, dix des parents ont un lien avec l'entreprise affiliée avec le service de garde. Pour quatre d'entre eux, ce lien se vit à travers leur conjoint. Les six autres parents n'ont aucun lien avec les entreprises affiliées au service de garde.

Les propos recueillis lors d'entrevues individuelles avec ces parents ont fait l'objet d'un examen phénoménologique des données. Rappelons-nous que l'examen phénoménologique constitue un processus qui consiste à éviter le plus possible les préconceptions du chercheur. Le but de cette analyse est donc de mettre de l'avant l'expérience vécue par les parents, selon leurs propos.

Dans cette optique, une première étape de retranscription des données a permis une appropriation et une meilleure compréhension des propos recueillis. Plusieurs lectures et relectures de ces retranscriptions ont resitué la chercheuse dans l'ambiance vécue lors des entrevues. Par la suite, les sections concernant des informations liées aux objectifs de la recherche ont été retenues et retranscrites sous forme d'énoncés phénoménologiques. Finalement, ces énoncés ont été joints pour l'ultime étape de reconstruction du récit. Ces reconstructions sont présentées dans leur ensemble en annexe (H) de ce document. Cette étape d'analyse sert directement à répondre au troisième objectif de cette recherche, soit de *comprendre l'expérience personnelle de parents utilisateurs de services de garde en milieu de travail, en termes d'engagement parental*.

4.2.1 Reconstruction de récits phénoménologiques

Aux fins de ce présent chapitre, quatre récits phénoménologiques seront présentés. Ce nombre a été retenu afin d'éviter d'ajouter une lourdeur inutile au texte. Il est à noter que ces récits n'ont pas été sélectionnés en fonction d'une importance quelconque, mais plutôt pour offrir un portrait représentatif de l'expérience d'engagement parental en service de garde en milieu de travail de l'ensemble des participants. Ces récits offrent aussi une image représentative de la forme que prennent les récits phénoménologiques. Trois de ces parents ont des liens d'emplois avec les milieux de travail ou encore le CPE lui-même, tandis qu'un autre parent n'a aucun lien d'emploi avec le milieu de travail ou le milieu de garde. Afin de présenter un portrait global de l'ensemble des parents interrogés aux fins de cette étude, le Tableau 4.2, présenté à la suite des quatre récits phénoménologiques, dresse les principales caractéristiques de ceux-ci.

4.2.1.1 Parent G-Service de garde D

Maman de trois enfants qui ont tous fréquenté le service de garde, seulement la dernière y est encore. Elle ne travaille pas pour aucune des organisations affiliées au service de garde.

Je participe régulièrement aux sorties avec les enfants. Les plus vieux font une sortie par mois, des sorties vraiment intéressantes qui font que, des fois, on se bat presque entre parents pour participer. Il faut mettre son nom vite parce qu'après ça on est trop nombreux. C'est sûr que le fait que les sorties soient seulement les avant-midi ça permet aux parents de prendre leur matinée et retourner au travail après, on n'a pas à prendre toute une journée. J'ai aussi participé à d'autres activités qui impliquent les parents, comme les déjeuners.

Je sens que le service de garde en fait beaucoup pour nous inviter, et vu qu'il y a une belle réponse des parents, il y a sûrement plus d'activités qui sont organisées, c'est comme une roue tournante, de la façon que je le comprends. Je dirais que c'est une culture générale qui n'est pas nécessairement discutée, ça se fait comme un peu spontanément. Je ne me suis jamais engagée de ma propre initiative, j'ai toujours saisi les occasions qui nous étaient offertes. Je me suis aussi dit que ça aurait juste plus mêlé mes enfants si je me mettais à des fois venir, des fois pas. Quand il y a des activités, c'est plus facile à comprendre pour les enfants; la sortie est finie, donc, les enfants comprennent que les parents s'en vont, c'est logique. Je ne me suis jamais impliquée de ma propre initiative, mais c'est par philosophie personnelle du rôle du CPE.

Ce qui est bien c'est que toutes les activités sont soit le matin ou en fin de journée, donc même si c'est en milieu de travail, je pense qu'ils veulent quand même essayer d'accommoder les parents pour qu'ils puissent passer avant ou après le travail. Il y a juste les sorties avec les plus vieux qui sont tout un avant-midi.

J'ai une belle relation avec les éducatrices et la direction, j'aime vraiment beaucoup le CPE. Même qu'on est déménagé sur la Rive-Sud et on n'a jamais pensé changer de CPE. Je ne pense pas que je souhaiterais m'engager davantage et j' imagine que les parents qui ne peuvent pas s'engager ne pourraient pas le faire dans d'autres occasions. Ils en font déjà beaucoup, c'est vraiment bien. Je trouve que le service de garde a trouvé un bon équilibre.

Je ne travaille pas à côté du CPE, mais pas loin, donc c'est sûr que je trouve pratique de pouvoir me déplacer pour une petite activité comme le déjeuner et repartir ensuite. Dans le fond c'est dommage que les CPE de quartier ne fassent pas des activités comme ça, comme des sorties juste un avant-midi plutôt qu'une journée complète. Mais en même temps je comprends que les parents doivent encore aller au travail, tandis qu'ici, on est arrivé au travail, ça fait la différence.

4.2.1.2 Parent J-Service de garde E

Papa d'un poupon qui travaille à l'établissement d'enseignement lié au service de garde. Il est membre du conseil d'administration.

Je n'ai pas vraiment participé à d'autres activités du service de garde que le CA et une rencontre avec les éducatrices en début d'année. C'est sûr que mon garçon est à la pouponnière, donc son groupe participe moins aux activités du service de garde. Je me sens quand même invité à m'engager, il y a plusieurs occasions comme des activités, des levées de fonds, des spectacles, c'est régulier. J'ai beaucoup de contraintes de temps qui font que c'est assez difficile de me libérer pour ces activités-là, ma femme aussi, ce qui fait qu'on n'a pas beaucoup participé à ces activités-là. Mais il y a des parents qui y vont.

Je ne me suis jamais engagé de ma propre initiative, mais comme mon enfant est jeune, il ferait une crise si je restais un peu pour partir sans lui. Même quand je passe au service de garde durant la journée pour des besoins du CA, je m'organise pour qu'il ne me voie pas.

J'ai une belle relation avec l'éducatrice, on s'est fait dire que c'est beaucoup plus facile pour les enfants de faire confiance aux éducatrices s'ils voient leurs parents parler avec eux. Donc on prend le temps le matin, un bon cinq, dix minutes pour expliquer ce qui s'est passé la nuit, s'il a bien mangé, le soir aussi pour savoir ce qui s'est passé dans la journée. C'est toujours des éducateurs réguliers, ils connaissent très bien les particularités de chaque enfant. Je suis à l'aise de communiquer avec tout le personnel du CPE, mais des fois je trouve ça plus difficile parce que, parfois, dans les réunions du CA, on parle d'employés plus difficiles et je ne veux pas que ça paraisse quand je leur parle que je sais quelque chose, donc j'essaie de les éviter.

C'est sûr que j'aimerais ça m'engager davantage, mais c'est vraiment difficile côté temps, j'ai vraiment un horaire chargé. Ça va être plus facile à l'autre session, mon garçon va changer de groupe, je vais avoir aussi une moins grosse charge de travail, plus de temps pour m'impliquer un peu plus. J'aimerais ça, quand mon gars va changer de groupe, m'engager plus, le suivre dans les activités, voir comment il va suivre un spectacle, des choses comme ça. Pour l'instant, je ne recherche pas les occasions de m'impliquer plus, il y en a, mais je n'ai juste pas le temps.

Je trouve que le fait que le CPE soit en milieu de travail facilite à 100 % pour deux raisons : premièrement il y a moins de contraintes de déplacement. Si je devais aller chercher mon garçon à une garderie plus loin, retourner à la maison, l'heure du souper, et le laisser là pour aller à la réunion du CA qui est à 17 h 30, je n'aurais pas le temps. Ici, ma femme vient chercher mon fils, je reste ici et je rentre après la réunion, ça facilite la logistique. La seconde raison c'est que s'impliquer est plus facile quand c'est une ressource qu'on veut garder. Si je veux faire ma carrière ici, je veux que le CPE reste le plus longtemps possible et la meilleure manière de s'en occuper, c'est de s'impliquer et de participer directement. Aussi, je dirais qu'à temps et effort égal, on peut faire plus de choses si c'est dans une ressource qui est proche.

4.2.1.3 Parent O-Service de garde H

Maman de deux enfants fréquentant le service de garde. Elle travaille à temps partiel au sein du service de garde et est membre du comité-fête.

Avant d'être au comité-fête, j'étais membre du comité pédagogique. J'ai aussi écrit des articles et pris des photos pour le journal de la garderie, j'ai accompagné aux sorties et aux corvées ménage. Je suis quand même impliquée, car j'ai été enchantée du milieu dès le début. Je me suis rapidement sentie à l'aise et bien et j'ai voulu donner du temps rapidement.

Je me sens comme un poisson dans l'eau au service de garde. Dès l'inscription, ils nous demandent de quelle manière on veut s'engager, ce qu'on pourrait faire. C'est certain qu'il y a des gens qui n'ont pas le temps ou l'envie de s'impliquer dans le CPE. C'est dommage, mais c'est la réalité. Toutefois, les parents qui décident de s'engager le font à fond. Aussi, c'est notre rôle, dans le comité fête, d'aller parler avec les gens lors des fêtes, de leur demander de participer, de nous aider, donc ça crée un sentiment de communauté. La direction donne aussi l'exemple, le personnel est très engagé, ils ont des valeurs très communautaires et familiales.

Le fait que je sois en même temps employée et parent du CPE n'a pas posé problème à ce jour. C'est sûr que j'ai un rôle spécial, par exemple dans les réunions d'équipe je vais demander si les éducatrices préfèrent que je sorte si elles ont à discuter d'un parent. Je reçois des informations de l'équipe, de la direction, des autres parents, je dois compartimenter. Mais sinon il n'y a pas de problème, tout est transparent ici, ça aide aussi.

Ce serait difficile pour moi de m'engager davantage, mais éventuellement j'aimerais m'occuper du syndicat. C'est trop demandant pour le moment, mais ça m'intéresse.

C'est sûr que pour moi, travailler ici facilite mon engagement. Mais je dirais que j'observe que les parents qui sont affiliés à l'établissement d'enseignement, ce ne sont pas eux qui vont s'engager. Peut-être par manque de temps, mais je dirais que c'est un petit côté négatif, on en a souvent discuté entre les parents impliqués. Ils ont des places réservées, mais ce sont eux, pas tous, mais la majorité, qui s'impliquent le moins, voire pas du tout.

4.2.1.4 Parent P-Service de garde I

Maman de deux enfants fréquentant le service de garde. Elle est employée par l'établissement affilié au service de garde.

Mes enfants sont trop petits pour aller aux sorties, mais j'ai participé à des activités au service de garde comme les cinq à sept des parents ou les réunions avec les éducatrices. J'ai voulu être sur le conseil d'administration, mais ils avaient déjà tout leur monde.

Je me sens à l'aise dans ce milieu. Dès la première fois où j'y suis allée, c'était comme ma deuxième maison. Il y a toujours un très bon contact avec le personnel. C'est sûr aussi que les parents, des fois on les connaît de vue. Si t'es de nature gênée, tu sais déjà que la première question que tu peux poser c'est « dans quel département tu travailles? ».

C'est arrivé souvent que je m'engage de ma propre initiative au sein du service de garde. Par exemple je suis allée quelquefois jouer du violon quand il y avait des journées musique. Sinon, des fois j'apporte des collations de la maison. J'en parlais à la cuisinière pour qu'elle ne le prenne pas personnel, mais c'était surtout quand j'envoyais la plus vieille au CPE et que j'avais le plus petit à la maison. Un jour, je suis arrivée avec des muffins et ça s'est fait naturellement, spontanément. Même sans collation, des fois je restais un peu avec le plus petit, pour lui donner un break de la coquille d'auto.

Je m'engage déjà beaucoup au sein du service de garde. Je pense toutefois qu'il faut être attentif. Par exemple, récemment, il fallait qu'ils refassent les structures en bois dans la cour. Mon copain, qui est bien manuel a vu dans les messages que le service de garde demandait conseil sur quel type de bois utiliser. Alors mon copain a écrit spontanément que s'ils avaient besoin de main d'œuvre, il était disponible. C'est comme dans une relation d'amitié, il faut être à l'écoute et se dire que peut-être qu'il y a des besoins, et, comme parents, aller au-delà des besoins du CPE, sans se mêler de la pédagogie.

Je trouve que le fait que ce soit en milieu de travail facilite mon engagement à cause de la proximité avec là où je travaille. Peut-être que je m'engagerais autant dans un CPE qui est près de la maison, parce que ce serait aussi proche. Mais l'aspect communautaire ici est important, et ça, je crois que ça peut se trouver autant dans un CPE de quartier que dans un CPE en milieu de travail. Mais c'est vrai que ça change un peu la perspective que ce soit en milieu de travail, ça change ma perception de mon employeur. Ce n'est plus seulement mon employeur, c'est le milieu de vie de mes enfants. Aussi, quand on est parents, on a de moins en moins de temps. Donc moi, mon lieu de travail est devenu vraiment un milieu de vie pour moi, pour mes enfants qui ont leurs amis ici, mes collègues sont devenus mes amis, je fais du sport au coin de la rue dans un centre sportif affilié à mon employeur. Tout fait en sorte que ma vie professionnelle, mais aussi une grande partie de ma vie personnelle se passe maintenant dans cette institution, donc mon attachement est plus grand qu'avant.

Tableau 4.2
Caractéristiques principales des parents interrogés

Service de garde	Parent	Employé de l'entreprise associé (ou conjoint)	Durée de fréquentation du SGE	Nombre d'enfants fréquentant actuellement le SGE	Engagement particulier	Membre du CA
A	A	√	7 mois	1	Accompagnement aux sorties	
A	B	√	2 ans	2	Accompagnement aux sorties Participation aux activités organisées par le SGE	√
A	C	√	3 ans	1	Accompagnement aux sorties	√
A	D		4 ans	1	Accompagnement aux sorties	
A	E		3 ans	2	Rencontres informelles avec les éducatrices	
C	F	√	6 ans	2	Accompagnement aux sorties Apport de matériel	√ (anciennement)
D	G		10 ans	1	Accompagnement aux sorties	
D	H	√	6 ans	1	Accompagnement aux sorties Participation au comité communication	√
D	I		2 ans	1		√
E	J	√	1 an	1		√
E	K	√	6 ans	1	Accompagnement aux sorties	√ (anciennement)
G	L	√	2 ans	2		√
H	M		2 ans	2	Membre du comité-fête Accompagnement aux sorties	
H	N		2 ans	2	Membre du comité-fête Accompagnement aux sorties	
H	O	√	2 ans	2	Travail à temps partiel au SGE Membre du comité-fête	
I	P	√	2 ans	2	Assiste aux activités organisées par le SGE	

4.2.2 Analyse thématique

En complément de l'examen phénoménologique des données recueillies lors des entrevues effectuées avec les parents utilisateurs de services de garde en milieu de travail, une analyse thématique de ces propos a été effectuée. Il faut rappeler que l'objectif de cette analyse est de faire ressortir les éléments les plus probants des propos cités par les parents.

L'analyse thématique des entrevues effectuées auprès des parents a permis d'identifier treize thèmes principaux. Tous les thèmes retenus sont abordés par au moins deux parents sur seize. Ils se divisent en trois catégories, soit les caractéristiques propres du service de garde, l'engagement des parents interrogés et la particularité de fréquenter un CPE en milieu de travail. La Figure 4.1 représente les thèmes retenus à la suite de l'analyse thématique des données. Chacun de ces thèmes sera détaillé dans cette section.

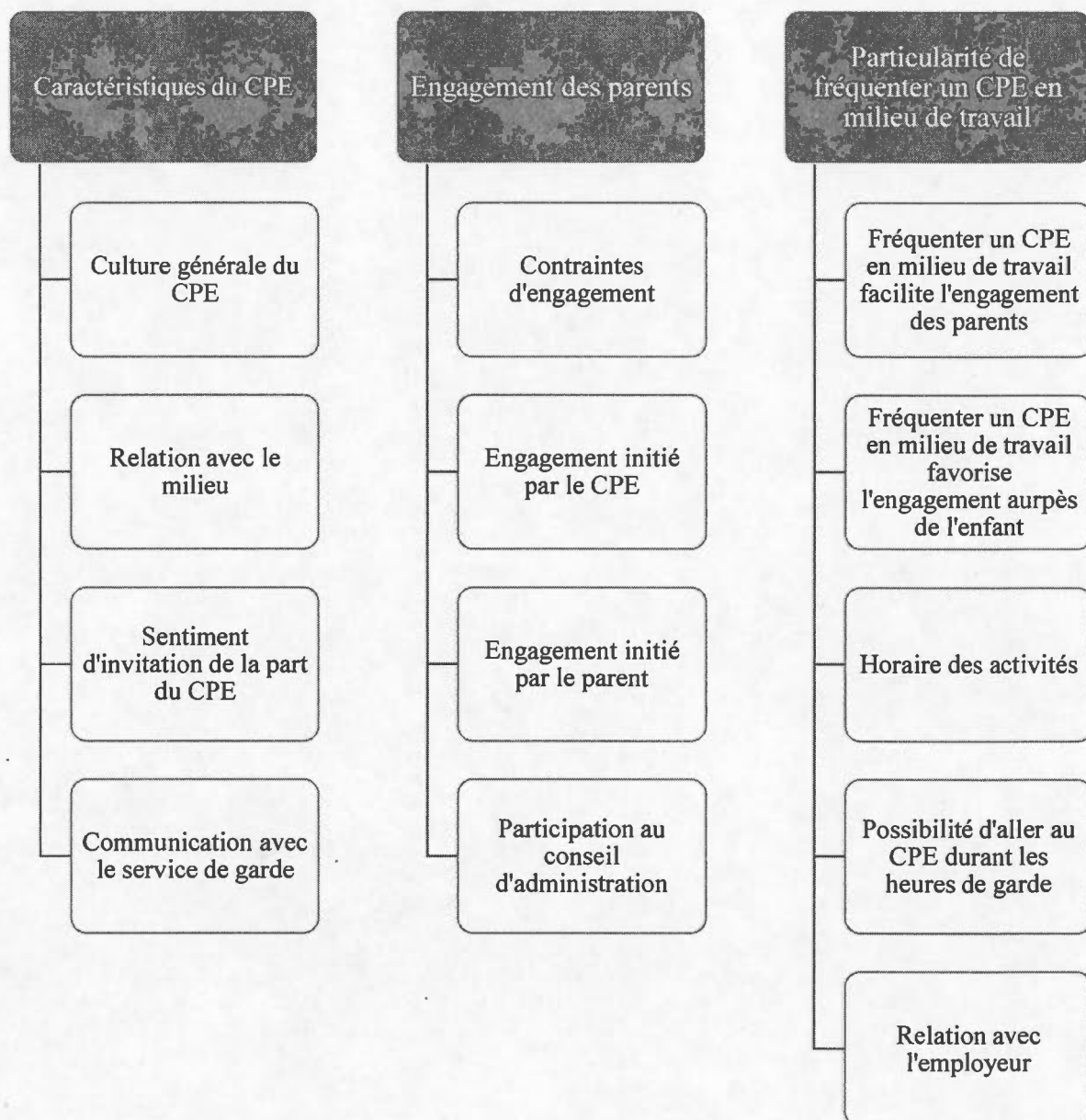


Figure 4. 1 Thèmes retenus suite à l'analyse thématique des données

4.2.2.1 Caractéristiques du CPE

Parallèlement à la particularité d'être un CPE en milieu de travail, chacun des services de garde retenus aux fins de cette recherche possède des caractéristiques qui lui sont propres. Certaines de ces caractéristiques ont été évoquées par les parents interrogés. Elles feront l'objet d'une description plus détaillée dans cette section.

Culture générale du CPE

La première caractéristique énoncée par certains parents (n=5) est la culture générale du service de garde fréquenté par leur enfant. C'est avant tout cette culture qui influence l'engagement des parents concernés. Voici certains propos de parents pour illustrer cette caractéristique :

On a un CPE assez unique au niveau de l'implication, qui croit vraiment que l'implication des parents fait la différence. (Parent N-Service de garde H)

La direction donne aussi l'exemple, le personnel est très engagé, ils ont des valeurs très communautaires et familiales. (Parent O-Service de garde H)

Mais l'aspect communautaire ici est important, et ça je crois que ça peut se trouver autant dans un CPE de quartier que dans un CPE en milieu de travail. (Parent P-Service de garde I).

Comme ce dernier commentaire l'indique, selon des parents, la culture, les valeurs du milieu sont plus significatives pour l'engagement parental que la localisation du milieu. Pour un autre parent, l'ambiance, la culture générale du service de garde fréquenté par son enfant est davantage liée à sa particularité de se trouver en milieu de travail. Le fait que les parents se connaissent déjà à l'extérieur du milieu vient modifier l'ambiance générale du CPE.

Ce qui est plaisant c'est que les enfants sont dans un beau milieu, c'est pas mal tous des gens associés aux organisations affiliées, ça crée une dynamique et la plupart des parents se connaissent, donc ça crée un petit quelque chose de plus. Ça fait une ambiance très joviale.
(Parent H-Service de garde D)

Relation avec le milieu

Certains parents interrogés (n=6) ont mentionné leur relation positive avec le personnel du service de garde. L'utilisation de termes comme « se sentir à l'aise » a été particulièrement notée dans les propos recensés. Voici des exemples de phrases mentionnées par les parents évoquant leur relation positive avec leur milieu de garde.

Mais je suis vraiment à l'aise d'entrer dans le local, de rester un peu de temps avec mon enfant et son groupe dans la journée, ça ne dérange pas du tout l'éducatrice. (Parent A-Service de garde A)

Je me sens toujours à l'aise d'entrer dans le local, c'est très libre.
(Parent I-Service de garde D)

Je me sens vraiment à l'aise dans ce milieu-là, je suis en amour avec mon CPE! (Parent K-Service de garde E)

Je me sens à l'aise dans ce milieu, dès la première fois où j'y suis allée, c'était comme ma deuxième maison. Il y a toujours un très bon contact avec le personnel. (Parent P-Service de garde I)

Par ailleurs, un parent évoque des difficultés ressenties par rapport à son rôle dans le conseil d'administration du CPE. Son double rôle l'amène à connaître des informations sur certains membres du personnel qui peuvent le mettre mal à l'aise dans sa communication avec l'ensemble du personnel. Cette situation ne semble pas affecter son lien avec l'éducatrice de son enfant, avec qui il dit entretenir une « *belle relation* ».

Je suis à l'aise de communiquer avec tout le personnel du CPE, mais des fois je trouve ça plus difficile parce des fois, dans les réunions du CA, on parle d'employés plus difficiles et je ne veux pas que ça paraisse quand je leur parle que je sais quelque chose, donc j'essaie parfois de les éviter. (Parent J-Service de garde E)

Sentiment d'invitation de la part du CPE

Une autre caractéristique évoquée par une majorité de parents interrogés (n=11) est le sentiment d'être invité par le service de garde à s'engager. Certains parents ont même mentionné ne pas avoir besoin d'initier d'occasions de s'engager tellement le CPE en offrait. Afin d'illustrer l'importance de cette caractéristique, voici des exemples de propos des parents.

Je me sens toujours invitée à participer aux activités du service de garde. Il y a tout le temps un tableau en avant où c'est toujours écrit et l'éducatrice m'en parle aussi. (Parent A-Service de garde A)

L'invitation se faisait toujours par le biais de l'éducatrice, ou par des annonces dans le service de garde. Je n'ai jamais eu besoin de m'engager de ma propre initiative, je trouve que c'est très ouvert, on peut entrer n'importe quand, on est vraiment les bienvenus. Je n'ai jamais vraiment senti qu'il fallait que je m'invite moi-même dans quelque chose et ça n'est pas arrivé que je me sente exclu d'une activité. (Parent B — Service de garde A)

Je ne me suis jamais impliqué dans les sorties, par exemple, parce que je travaille. On se sent invité par exemple, l'éducatrice nous en parle. (Parent E — Service de garde A)

Je sens que le service de garde en fait beaucoup pour nous inviter, et vu qu'il y a une belle réponse des parents, il y a sûrement plus d'activités qui sont organisées, c'est comme une roue tournante, de la façon que je le comprends. Je dirais que c'est une culture générale qui n'est pas nécessairement discutée, ça se fait comme un peu spontanément. Je ne me suis jamais engagée de ma propre initiative, j'ai toujours saisi les occasions qui nous étaient offertes. (Parent G — Service de garde D)

Communication avec le service de garde

Une caractéristique du service de garde mentionnée par neuf parents interrogés (n=9) est la communication avec le milieu. Cette communication est décrite comme étant régulière, quotidienne et positive. Certains parents mentionnent aussi que la communication entretenue avec le personnel du service de garde répond à leurs besoins. Voici certains exemples de propos recensés chez les parents interrogés.

Je communique quotidiennement avec l'éducatrice, on voit les éducatrices tous les jours grâce à nos horaires. Il y a aussi une ouverture à faire des rencontres au besoin, l'éducatrice me l'a déjà proposé pour mon plus vieux qui avait un petit quelque chose à un moment donné. Si je ne la vois pas ou que je n'ai pas le temps de lui parler, je peux lui écrire des petits messages dans le cahier de communication. C'est déjà arrivé qu'on ait une petite situation avec mon plus vieux, je lui ai écrit dans le cahier que j'aimerais qu'on s'en parle et on s'en est parlé, on a eu un retour là-dessus. (Parent B — Service de garde A)

Comme on fait du covoiturage avec nos voisins qui vont au même service de garde, je ne vois pas toujours les éducatrices, mais des fois on communique avec le cahier de communication. Elle prend vraiment le temps de le faire alors c'est vraiment le fun. L'éducatrice est vraiment gentille, elle est informelle et nous supporte beaucoup. Je ne communique pas souvent avec le directeur, mais je sens qu'il est toujours disponible et ouvert. (Parent D- Service de garde A)

Certains parents comparent favorablement la communication établie dans leur service de garde actuel à celle utilisée lors de précédentes expériences. Voici des exemples :

La communication est vraiment bonne ici, si je compare à l'autre garderie où on allait avant. Ici, je sens qu'à chaque fois qu'il y a des petites inquiétudes, quoi que ce soit, on m'en parle et il n'y a pas de problème. (Parent A — Service de garde A)

Les échanges avec les éducatrices sont plus directs ici qu'avant, lorsque ma fille fréquentait un service de garde en milieu familial. On a plus de feedback, c'est plus réel. À l'autre milieu, c'était toujours « tout va bien ».

(Parent C — Service de garde A)

Finalement, une maman mentionne l'utilisation de nouvelles techniques de communication, soit Facebook. L'utilisation de courriels pour échanger avec l'éducatrice a aussi été mentionnée par quelques parents.

La communication se passe très bien avec l'éducatrice, on est même devenues amies sur Facebook, donc c'est arrivé que je lui écrive un petit message à propos de mon fils sur Facebook. Je suis amie avec plein d'éducatrices sur Facebook, même celles qui n'ont pas eu mes enfants. Le CPE c'est vraiment une famille, je pense qu'on a une relation particulière.

(Parent N — Service de garde H)

Deux parents ont évoqué une situation où la relation avec une éducatrice était plus problématique. Cependant, dans les deux cas, une communication établie avec la direction a permis le règlement du problème.

J'ai déjà eu une moins bonne relation avec une éducatrice dans le passé, on n'avait pas la même vision des choses avec mon enfant et j'avais l'impression qu'elle ne considérait pas ce que je voulais dire. On ne se voyait pas, nos horaires ne s'accordaient pas. J'en ai parlé au directeur et il a pris les choses en charge. Ça a bien fini finalement.

(Parent D — Service de garde A)

J'ai vécu une fois une difficulté avec une éducatrice, on ne s'entendait pas sur le comportement de mon fils. J'en ai parlé à la direction et l'affaire s'est réglée, j'ai vraiment une bonne relation avec la direction. C'est normal aussi qu'il y ait des personnes avec qui ça clique plus que d'autres, on est des êtres humains. (Parent K — Service de garde E)

4.2.2.2 Engagement des parents

Le second grand thème ciblé lors de l'analyse thématique des propos des parents utilisateurs de services de garde en milieu de travail est l'engagement de ces parents. Plus particulièrement, les catégories énoncées ici représentent les caractéristiques les plus représentatives de l'engagement des parents interrogés. Il s'agit donc des contraintes à l'engagement, l'engagement initié par le CPE, l'engagement initié par le parent et, finalement, la participation du parent au conseil d'administration.

Contraintes à l'engagement

Cette sous-catégorie regroupe deux contraintes les plus fréquemment énoncées par les parents interrogés; le temps et la distance entre le service de garde et leur résidence. Six parents ont évoqué le temps comme contrainte principale à leur engagement au sein du service de garde. Voici quelques exemples tirés des témoignages des parents.

C'est certain que j'aimerais m'engager davantage au sein du service de garde, mais avec mon horaire c'est difficile. (Parent D — Service de garde A)

C'est sûr que j'aimerais ça m'engager davantage, mais avec mon horaire je ne peux pas vraiment. (Parent E — Service de garde A)

Je ne vois pas vraiment comment je pourrais m'engager davantage au service de garde, mais je ne serais pas fermée s'il y avait d'autres choses, des projets spéciaux. C'est sûr que pour le temps, il y a une limite, mais je pense que je suis bien engagée. (Parent I — Service de garde E)

C'est sûr que j'aimerais ça m'engager davantage, mais c'est vraiment difficile côté temps, j'ai vraiment un horaire chargé. (Parent J — Service de garde E)

Si j'avais plus de temps, j'aimerais ça m'engager davantage au sein du service de garde, mais avec le travail je n'ai pas le temps. (Parent K — Service de garde E)

La seconde contrainte mentionnée par certains parents interrogés (n=3) est la distance séparant le CPE et leur lieu de résidence. Rappelons-nous que cette contrainte a aussi été fréquemment mentionnée par les directions de service de garde. Voici les propos des parents concernés.

C'est sûr que j'aimerais m'engager davantage, mais parfois je ne peux pas, par exemple les comités qui ont des réunions le soir. Je n'habite pas proche du service de garde, donc avec le temps de voyage, ce n'est pas vraiment possible. C'est sûr que dès fois j'aimerais donc qu'il y ait plus d'occasions de s'engager dans la journée, ou moins tard dans la soirée. (Parent A — Service de garde A)

La proximité avec le travail, c'est avantageux. Ça l'est moins parce que c'est loin de la maison, parce que par exemple c'est moi qui gère les déplacements parce que mon conjoint travaille plus proche de la maison, mais je trouve ça bien. (Parent I — Service de garde D)

En même temps, nous on reste loin du CPE, donc c'est plus difficile. Mon conjoint, qui travaille à côté va y aller pour des activités organisées, mais sinon il n'ira pas. (Parent K — Service de garde E)

Invitation à l'engagement initiée par le CPE

La source de l'engagement est une caractéristique importante de la forme que va prendre l'engagement des parents dans un service de garde. L'ensemble des parents interrogés aux fins de cette étude a mentionné s'engager dans des activités initiées par le service de garde. Certains ont même mentionné s'engager essentiellement dans ces activités. En voici quelques exemples.

J'ai déjà participé aux activités du service de garde, autre que le CA, comme accompagnatrice aux sorties, aux levées de fonds, aux fêtes spéciales et aux rencontres prévues avec les éducatrices. L'invitation se faisait toujours par le biais de l'éducatrice, ou par des annonces dans le service de garde. Je n'ai jamais eu besoin de m'engager de ma propre initiative, je trouve que c'est très ouvert, on peut entrer n'importe quand, on est vraiment les bienvenus. (Parent B — Service de garde A)

Je ne me suis jamais engagée de ma propre initiative, j'ai toujours saisi les occasions qui nous étaient offertes. (Parent G — Service de garde D)

Je n'ai jamais initié une activité ou ne me suis jamais engagée de ma propre initiative, il y a beaucoup d'occasions pour s'impliquer, il n'y a pas un deux, trois semaines qu'il n'y a pas quelque chose, donc on n'a pas besoin, ça se fait tout seul. (Parent H — Service de garde D)

Engagement initié par le parent

Certains parents interrogés (n=11) ont mentionné jumeler l'engagement initié par le service de garde à d'autres formes d'engagement initiées par eux-mêmes. Cet engagement peut prendre différentes formes. En voici quelques exemples.

C'est sûr que j'ai un horaire qui ne s'accorde pas pour participer dans la journée, mais je ne suis pas gênée de demander à l'éducatrice si je peux venir à des activités quand je peux. (Parent D — Service de garde A)

J'ai déjà participé à différentes activités du service de garde; j'ai déjà accompagné aux sorties, j'ai déjà été membre du conseil d'administration et parfois je leur apporte du matériel, comme des feuilles brouillons pour le dessin ou du matériel pour le bricolage. Je leur avais proposé et comme ils ramassent tout, ils ont accepté. (Parent F — Service de garde C)

J'ai participé à différentes activités du CPE; j'ai été dans le CA brièvement, j'ai quitté pour des raisons conflictuelles avec d'autres parents. J'ai accompagné aux sorties, je participe aussi à chaque fois qu'il y a des déjeuners, des diners, des fêtes. J'ai aussi décoré un local d'une éducatrice qui partait à la retraite. J'ai demandé à la directrice si c'était possible et je suis restée un peu plus tard le soir, après le départ de l'éducatrice, j'ai emprunté du matériel du CPE et avec mon fils, on a décoré le local en surprise. (Parent K — Service de garde E)

Je m'engage déjà beaucoup au sein du service de garde. Je pense toutefois qu'il faut être attentif. [...] Mon copain, qui est bien manuel a vu dans les messages que le service de garde demandait conseil sur quel type de bois utiliser. Alors mon copain a écrit spontanément que s'ils avaient besoin de main d'œuvre, il était disponible. (Parent P — Service de garde I)

Participation du parent au conseil d'administration

Cette dernière sous-catégorie a été sélectionnée afin de mentionner le grand nombre de parents interrogés siégeant sur le conseil d'administration de leur service de garde. En effet, la moitié de ces parents a été ou est encore membre du conseil d'administration. Un neuvième parent a voulu en faire partie, mais n'a pas pu, vu l'absence de siège libre. Cette caractéristique de l'engagement parental se présentant chez plusieurs parents, elle constitue un élément important ressortant de l'analyse thématique des données recueillies auprès des parents.

Deux parents impliqués dans le conseil d'administration ont mentionné certaines difficultés liées à cet engagement. Le double rôle joué par ces parents peut entraîner certaines problématiques pour ces parents.

Je suis à l'aise de communiquer avec tout le personnel du CPE, mais des fois je trouve ça plus difficile parce des fois, dans les réunions du CA, on parle d'employés plus difficiles et je ne veux pas que ça paraisse quand je leur parle que je sais quelque chose, donc j'essaie parfois de les éviter.
(Parent J — Service de garde E)

Je me sens bien accueilli, on a une bonne communication avec la direction aussi, elle est très disponible et présente. Je suis moins certain de mon rôle dans le CA par contre, de trouver où me situer entre le moment où il faut être plus sévère et rigoureux ou bien quand c'est plus collégial. (Parent L — Service de garde G)

4.2.2.3 Particularité de fréquenter un CPE en milieu de travail

Finalement, la troisième catégorie de thèmes émergeant de l'analyse thématique des entrevues effectuées auprès des parents regroupe les caractéristiques liées à la particularité de fréquenter un CPE en milieu de travail. Cette troisième catégorie regroupe donc cinq sous-catégories tirées des propos des parents interrogés.

Fréquenter un CPE en milieu de travail facilite l'engagement des parents

Neuf parents interrogés ont souligné l'aspect facilitant de fréquenter un CPE en milieu de travail sur l'engagement des parents. Voici certains des propos recensés mentionnant cette facilité.

C'est sûr que ça facilite beaucoup mon engagement de travailler ici. Comme pour la piscine, par exemple, si je ne travaillais pas ici, je ne pourrais pas faire ça. (Parent A — Service de garde A)

C'est sûr que c'est la facilité, toute la famille est ici, ça ne pourrait pas être mieux. (Parent B — Service de garde A)

Moi je ne travaille pas ici, mais c'est sûr que c'est facilitant pour ceux qui le font. Je le vois sur le CA, cinq des parents sont liés à l'établissement. Je pense que ça amène une implication, les gens disent que ça aide à s'impliquer encore plus. Ça facilite aussi, quand, par exemple, l'enfant est un peu malade, tu peux aller voir comment il va et si ça va, tu retournes travailler. Moi, ça me prends vingt minutes venir ici de mon travail, alors c'est sûr que c'est ma conjointe qui vient dans ces cas-là.
(Parent C — Service de garde A)

Je pense que le fait que le service de garde soit sur mon milieu de travail rend les choses plus faciles parce que tes enfants sont proches de toi.
(Parent F- Service de garde C)

Je trouve que le fait que le CPE soit en milieu de travail facilite à 100 % pour deux raisons : premièrement il y a moins de contraintes de déplacement. Si je devais aller chercher mon garçon à une garderie plus loin, retourner à la maison, l'heure du souper, et le laisser là pour aller à la réunion du CA qui est à 17 h 30, je n'aurais pas le temps. Ici, ma femme vient chercher mon fils, je reste ici et je rentre après la réunion, ça facilite la logistique. La seconde raison c'est que s'impliquer est plus facile quand c'est une ressource qu'on veut garder. Si je veux faire ma carrière ici, je veux que le CPE reste le plus longtemps possible et la meilleure manière de s'en occuper, c'est de s'impliquer et de participer directement. Aussi, je dirais qu'à temps et effort égal, on peut faire plus de choses si c'est dans une ressource qui est proche.
(Parent J — Service de garde E)

Un parent mentionne que, dans son cas, le fait que le service de garde soit en milieu de travail facilite son engagement, mais qu'il ne s'agit pas d'une situation généralisée au sein du CPE :

C'est sûr que pour moi, travailler ici facilite mon engagement. Mais je dirais que ce que j'observe que les parents qui sont affiliés à l'établissement d'enseignement, ce ne sont pas eux qui vont s'engager. Peut-être par manque de temps, mais je dirais que c'est un petit côté négatif, on en a souvent discuté entre les parents impliqués. Ils ont des places réservées, mais ce sont eux, pas tous, mais la majorité, qui s'impliquent le moins, voire pas du tout. (Parent O — Service de garde H)

Fréquenter un CPE en milieu de travail favorise l'engagement auprès de l'enfant.

Autre forme d'engagement mentionné par certains parents interrogés (n=3) est l'engagement du parent envers son enfant. Selon ces parents, le fait de fréquenter un service de garde en milieu de travail influence ce type d'engagement.

Et aussi, ça n'augmente pas mon engagement au sein du service de garde, mais je passe beaucoup plus de temps avec ma fille, le matin et le soir, avec le voyageant. Ce n'est pas nécessairement un moment de mauvaise qualité, on parle et tout. Si j'allais la porter dans un autre service de garde, on se verrait moins dans la journée. (Parent A-Service de garde A)

Et sinon, ça raccourcit la journée de l'enfant au service de garde, donc ça n'augmente pas nécessairement l'engagement au service de garde, mais ça augmente l'engagement envers ton enfant. (Parent D — Service de garde A)

Et le fait que je passe du temps avec ma fille le matin et le soir dans la voiture, ça fait quand même une heure de plus par jour avec elle. (Parent F — Service de garde C)

Horaire des activités

L'arrangement d'horaire par le service de garde a été cité comme élément facilitant leur engagement par certains parents interrogés (n=4). Voici ce qu'ils ont mentionné à ce propos.

Mon engagement au service de garde se traduit, cette session-ci, par l'accompagnement des enfants à la piscine, une fois par semaine. Moi ça adonne que je ne suis pas en classe durant ce moment-là, alors je peux y aller. Je trouve ça super de pouvoir être sur le lieu de travail, je descends, ça me prend cinq minutes et je suis rendue. Je remonte après et donc ça hypothèque pas beaucoup de temps. Ça me prend en tout une heure et quart dans ma journée alors je finis juste un peu plus tard cette journée-là.
(Parent A — Service de garde A)

Ce qui est bien avec les réunions c'est que les éducatrices s'organisent toujours, si tu veux tu peux venir la voir sur l'heure du midi ou bien le matin. C'est plus facile, tu prends un quinze minutes de break et tu y vas.
(Parent F — Service de garde C)

Ce qui est bien c'est que toutes les activités sont soit le matin ou en fin de journée, donc même si c'est en milieu de travail, je pense qu'ils veulent quand même essayer d'accommoder les parents pour qu'ils puissent passer avant ou après le travail. (Parent G — Service de garde D)
Le fait que les CA soient sur l'heure du midi nous permet d'y assister. S'ils étaient le soir, je pense que je me serais quand même impliquée, mais ça compliquerait l'existence. (Parent I — Service de garde D)

La combinaison d'activités se déroulant durant la journée avec d'autres se déroulant le soir est une formule adoptée par un service de garde. Cette combinaison a été mentionnée par un parent utilisateur du CPE n'étant pas affiliée au milieu de travail comme étant un élément facilitant son engagement :

C'est certain que j'aimerais m'engager davantage au sein du service de garde, mais avec mon horaire c'est difficile. C'est pourquoi j'aime vraiment le fait qu'on puisse faire des activités à l'extérieur des heures de travail. (Parent D — Service de garde A)

Possibilité d'aller au CPE durant les heures de garde

La proximité entre le lieu de travail du parent et le milieu de garde de leur enfant entraîne la possibilité, pour ceux-ci, d'aller au CPE durant les heures de garde. Quelques parents (n=3) ont mentionné ce type d'engagement durant leur entrevue.

Je trouve que d'être sur place permet la spontanéité, je peux descendre le midi pour jaser avec l'éducatrice. S'il y a un besoin ponctuel, je peux descendre et retourner travailler après, je ne suis pas obligée de prendre une journée de congé. Mon conjoint aussi travaille ici, alors ce midi, on est allé chercher les deux enfants et on les a fait dîner avec nous à la cafétéria. Donc ça permet de faire des petits trucs comme ça aussi qui sortent un peu de l'ordinaire. C'est sûr que si je ne travaillais pas ici, je ne serais pas partie de mon travail pour faire ça. (Parent B — Service de garde A)

Je sais [que ma conjointe] est déjà passée quelquefois faire un petit coucou à notre fille durant la journée, c'est déjà arrivé.
(Parent C — Service de garde A)

On a aussi la liberté de pouvoir dire, aujourd'hui je vais la chercher pour dîner, je la ramène pour la sieste. Mon conjoint, qui travaille à côté l'a déjà fait une couple de fois. (Parent H — Service de garde D)

Relation avec l'employeur

Finalement, une caractéristique liée à la particularité du milieu de se trouver en milieu de travail mentionnée par deux parents est leur vision modifiée de l'employeur. Cette caractéristique précédemment énoncée par Barbeau (2001) et Mayfield (1990) a émergé lors de l'analyse thématique.

La seconde raison c'est que s'impliquer est plus facile quand c'est une ressource qu'on veut garder. Si je veux faire ma carrière ici, je veux que le CPE reste le plus longtemps possible et la meilleure manière de s'en occuper, c'est de s'impliquer et de participer directement. Aussi, je dirais qu'à temps et effort égal, on peut faire plus de choses si c'est dans une ressource qui est proche. (Parent J — Service de garde E)

Mais c'est vrai que ça change un peu la perspective que ce soit en milieu de travail, ça change ma perception de mon employeur. Ce n'est plus seulement mon employeur, c'est le milieu de vie de mes enfants. Aussi, quand on est parents, on a de moins et moins de temps. Donc moi, mon lieu de travail est devenu vraiment un milieu de vie pour moi, pour mes enfants qui ont leurs amis ici, mes collègues sont devenus mes amis, je fais du sport au coin de la rue. Tout fait en sorte que ma vie professionnelle, mais aussi une grande partie de ma vie personnelle se passe maintenant dans cette institution, donc mon attachement est plus grand qu'avant. (Parent P — Service de garde I)

4.3 Synthèse

L'objectif premier de cette recherche est de comprendre la nature de l'engagement parental dans les services de garde en milieu de travail. À cet effet, les données recueillies auprès des directions de services de garde, de l'analyse des documents fournis par ces milieux et, finalement, de l'expérience relatée des parents utilisateurs de ces services de garde offrent un bassin informationnel étoffé permettant de tracer un portrait de cet engagement. Une idée plus claire est esquissée par rapport aux structures mises en places par les services de garde en milieu de travail et à la forme que prend l'engagement des parents fréquentant ces milieux. Après avoir présenté les éléments probants des données recueillies, une étape d'analyse permettra de lier ces résultats entre eux et avec les éléments théoriques préalablement présentés dans cette recherche.

CHAPITRE V

DISCUSSION

Ce chapitre servira à mettre en lien les résultats préalablement relevés suite aux entretiens avec les directions de service de garde en milieu de travail, l'analyse de leurs documents écrits et les entrevues effectuées avec les parents utilisateurs de ces milieux. Les données recueillies seront liées et comparées entre elles, en plus d'être mises en relation avec les éléments théoriques présentés dans le cadre conceptuel de cette recherche. Une réflexion plus approfondie portera finalement sur les résultats obtenus suite à la collecte de données en lien avec la définition de l'engagement présenté précédemment dans ce document et l'approche centrée sur la famille.

5.1 Synthèse des résultats

Avant d'aborder la discussion des résultats, ces derniers seront brièvement rappelés. Cette synthèse situera le lecteur dans les principaux thèmes issus de la collecte de données.

5.1.1 Résultats issus des entrevues avec la direction et l'analyse documentaire

Certaines similitudes ont été relevées suite aux entrevues effectuées avec les directions de service de garde ainsi que l'analyse de leurs documents résumant leurs manières de

procéder (régie interne, fiches de participation, etc.). Le soutien offert au CPE par l'entreprise affiliée est l'un de ces éléments. Ainsi, ce soutien prend principalement une forme financière, puis d'entretien et finalement de soutien aux activités récréatives. Une autre similitude ressortant des entrevues effectuées avec les directions de service de garde se trouve dans les difficultés liées au lieu de résidence du parent. Ce lieu peut être éloigné du service de garde ce qui se traduit, selon le personnel de direction, par une diminution de l'engagement des parents à cause des tracas liés aux déplacements. Finalement, dans tous les services de garde retenus, les locaux sont en tout temps accessibles aux parents. Certaines directions mentionnent leur ouverture à ce que le parent vienne chercher son enfant pour l'heure du dîner, venir dîner avec lui au service de garde ou simplement pour venir le saluer. D'autres milieux tentent de profiter de cette proximité en invitant, par exemple, un parent à venir lire une histoire au groupe d'enfants avant la sieste.

L'analyse thématique des entrevues effectuées auprès des directions de services de garde ainsi que l'analyse documentaire ont aussi mis en lumière certains éléments différant entre d'un milieu à l'autre quant à l'engagement des parents (ou quant aux relations avec les parents). Les occasions de s'engager offertes aux parents se distinguent d'un milieu à l'autre; certains services de garde misent sur la mise en place de comités afin de concrétiser l'engagement des parents, tandis que d'autres ne privilégient pas cette mesure. L'ensemble des milieux invite toutefois les parents lors des fêtes et des occasions spéciales et ouvre ses locaux pour les accueillir quand ils le souhaitent.

La documentation écrite est aussi très différente entre les milieux retenus. Six des neuf milieux consacrent une section de leurs documents écrits à la relation entre le parent et le service de garde, tandis que trois n'en font pas du tout mention. Sur les six milieux présentant une documentation écrite, celle-ci allait d'une liste exhaustive des

comportements attendus chez le parent à une description plus détaillée des philosophies et politiques du service de garde en matière d'engagement parental. Deux services de garde demandent aux parents, dès l'inscription de leur enfant, d'inscrire les tâches pour lesquelles ils souhaiteraient s'engager.

Un autre élément ressortant de l'analyse thématique des entrevues effectuées avec les directions de service de garde est la mise en place d'arrangements particuliers prenant en considération l'emplacement du service de garde en milieu de travail. Ces arrangements prennent généralement la forme d'horaire adapté pour les rencontres entre parents et milieu de garde, mais cette mesure n'est pas adoptée par tous les milieux questionnés.

Finalement, le dernier élément issu de l'analyse thématique de ces entrevues est le lien entre la localisation du service de garde en milieu de travail et l'engagement des parents. Pour certaines directions de CPE, la localisation du service de garde en milieu de travail entraîne une uniformité de leur clientèle. Pour d'autres, cela représente une facilité supplémentaire pour les échanges informels entre le milieu et les parents. D'autres directions affirment toutefois que la situation du service de garde n'influence aucunement l'engagement des parents. Le type d'administration et les mesures mises en place par le milieu et par les parents auraient davantage d'incidence sur leur engagement.

5.1.2 Résultats issus des entrevues avec les parents

Les propos recueillis auprès des parents utilisateurs des services de garde sélectionnés ont été divisés en trois grandes catégories, soit les caractéristiques propres au service de garde, l'engagement des parents et la particularité de fréquenter un service de garde en milieu de travail. Les caractéristiques du service de garde mises en lumière par

l'analyse thématique traitent généralement de la culture établie dans le milieu, du sentiment d'invitation ressenti par les parents utilisateurs, de la relation et de la communication établie avec le personnel. L'engagement des parents est décrit en quatre volets, soit ceux ayant été le plus souvent évoqués par les parents interrogés : les contraintes à l'engagement, l'engagement initié par le parent, l'engagement initié par le service de garde et la participation d'un grand nombre de parents interrogés au conseil d'administration du CPE. Finalement, la particularité de fréquenter un service de garde en milieu de travail se décline en cinq volets : son influence sur l'engagement des parents envers le milieu, son influence sur l'engagement du parent envers son enfant, l'horaire des activités, la possibilité d'aller au CPE durant les heures de garde, et, finalement, la relation établie entre le parent et son employeur.

Ce bref résumé des résultats issus de la collecte de données de cette recherche a permis d'en dresser un portrait succinct qui servira de base à la prochaine étape. Ces résultats seront ici mis en relation entre eux ainsi qu'avec certaines références théoriques qui soutiennent l'interprétation de ces informations. L'analyse se fera sur trois volets, soit les caractéristiques d'un service de garde en milieu de travail, le lien entre la localisation du service de garde et l'engagement des parents et finalement l'engagement même des parents utilisateurs des services de garde en milieu de travail retenus. La nature de cet engagement sera analysée en fonction des éléments théoriques présentés précédemment et dans le cadre de l'approche centrée sur la famille.

5.2 Les caractéristiques des services de garde en milieu de travail retenus

Cette recherche a comme objectif de comprendre la nature de l'engagement parental dans les services de garde en milieu de travail. Il est donc essentiel de débiter cette analyse par la mise en évidence des particularités liées au fait que le service de garde se trouve en milieu de travail. Le premier chapitre de ce document présente le portrait

de ces milieux de garde. L'emplacement du service de garde, le soutien de l'entreprise, la qualité du milieu et l'accès privilégié à des places pour les parents employés de l'entreprise associée ont été cités comme caractéristiques principales des services de garde en milieu de travail (Barbeau, 2001; Mayfield, 1990). Suite aux entrevues effectuées avec les directions de services de garde retenus, certaines de ces caractéristiques ont pu être confirmées.

L'emplacement du service de garde a été un élément déterminant dans la sélection des milieux retenus aux fins de la recherche. En effet, cité comme étant une caractéristique pouvant influencer l'engagement des parents, l'emplacement a été contrôlé afin d'optimiser la collecte de données. Il agit donc d'une caractéristique commune à l'ensemble des milieux de garde retenus aux fins de cette étude. Les propos recueillis auprès des parents utilisateurs tendent à confirmer que de leur point de vue, l'emplacement du service de garde a un impact positif sur leur engagement. Neuf parents ont mentionné que cette proximité facilite leur engagement, puisqu'ils peuvent se déplacer plus rapidement pour des activités, des rencontres avec le personnel ou pour leur enfant. La proximité du service de garde favorise aussi l'engagement des parents auprès de leur enfant, puisqu'ils passent plus de temps auprès d'eux lors du transport quotidien. Barbeau (2001) indiquait que la proximité du milieu de garde a un apport bénéfique puisqu'elle réduit les distances à parcourir quotidiennement et le stress y étant relié. Les propos relevés chez les parents utilisateurs permettent de confirmer cet effet, mais révèlent aussi que l'impact est plus important que la simple réduction du temps de transport. Les parents profitent de ces moments pour s'engager davantage auprès de leur enfant, ce qu'ils perçoivent comme un effet positif de fréquenter un service de garde en milieu de travail.

Le soutien de l'entreprise associée au service de garde est une caractéristique principale des milieux retenus. Suite aux entretiens effectués avec les directions, la forme de

soutien la plus retrouvée est le soutien financier. Puis, vient le soutien à l'entretien du milieu et, finalement, le soutien aux activités récréatives, qui, majoritairement, prend la forme de prêts de locaux pour des activités spéciales. Ces résultats rejoignent les données du ministère de la Famille et des Aînés (2014) qui établissaient que 91,5 % des CPE en milieu de travail situés sur le même lieu que l'entreprise associée bénéficient d'un soutien financier de celle-ci. Le second type de soutien recensé par 71 % de ces milieux est le soutien à l'entretien. Finalement, 61,3 % des CPE en milieu de travail bénéficient d'un soutien lié aux activités récréatives. Le soutien reçu par les services de garde sélectionnés pour cette étude est donc majoritairement représentatif des données recueillies par le ministère de la Famille et des Aînés (2014). Il faut cependant noter que le soutien technique et le soutien administratif n'ont été mentionnés par aucun des milieux interrogés, quoique retrouvés, respectivement, dans 50 % et 53,8 % des CPE situés à même le lieu de travail étudiés par le ministère de la Famille et des Aînés (2014). Ce type de soutien n'a pas été mentionné par les directions interrogées. Peut-être que ces dernières ont oublié de mentionner ce point, à cause d'une pratique intégrée depuis longtemps, ou bien l'échantillon de cette étude diffère des données du ministère à cause d'un concours de circonstances.

Concernant l'accessibilité, la réservation de place pour les parents employés de l'entreprise associée a été facilement constatée dans ces milieux. Ainsi, l'ensemble des services de garde retenus réserve une proportion parfois très importante de leurs places pour les enfants de ces parents. Certains milieux répondent même exclusivement aux demandes des employés de l'entreprise tellement leurs besoins en matière de service de garde sont grands.

Finalement la durée d'existence des services de garde a été prise en considération lors de la sélection des milieux. Certains d'entre eux existent depuis plus de 20 ans, tandis que d'autres sont plus récents. Il s'est avéré que cette caractéristique a peu d'influence,

au final, sur les structures et pratiques utilisées pour favoriser l'engagement des parents. Ainsi, des services de garde datant de la même époque ne préconisent pas nécessairement les mêmes approches par rapport à l'engagement des parents. Par exemple, le service de garde A, existant depuis 37 ans, consacre une grande partie de sa plate-forme pédagogique à la description des rôles des parents et des intervenants. Le service de garde I, créé la même année, ne dit pas un mot à ce sujet dans sa documentation écrite. Aussi, le service de garde H, existant depuis seulement deux ans, mais calquant sa pratique sur son autre installation créée en 1978, valorise la mise en place de comités consultatifs permanents, tandis que le milieu G, existant depuis 30 ans n'utilise plus cette pratique, car elle ne répond pas aux besoins actuels du service de garde. Deux services de garde créés à la même époque ne prônent donc pas nécessairement les mêmes approches et valeurs vis-à-vis l'engagement parental. Le temps peut toutefois influencer les pratiques mises en place par les services de garde, à cause des changements sociaux se déroulant à travers les années. Par exemple, le service de garde A a été créé sous la forme d'une garderie populaire. La participation des parents étaient donc essentielle à la mise sur pied, mais aussi à la survie du milieu de garde. S'ils souhaitaient profiter de ce service, les parents devaient participer à son entretien et sa gestion, sans quoi le milieu ne pourrait exister. La création du réseau des centres de la petite enfance en 1996 a assuré la pérennité financière de ces services de garde ce qui a eu notamment pour conséquence d'amoindrir la nécessité d'un engagement des familles dans diverses activités comme pour le financement. Similairement, les services de garde F et H obligeaient, jadis, les parents à s'engager un certain nombre d'heures par mois dans diverses sphères du milieu. Cette pratique n'étant plus légale, autre changement introduit par la création du réseau de CPE, ils ont dû modifier leurs politiques et doivent désormais suggérer, et non obliger, un nombre d'heures d'engagement.

Au-delà du nombre d'années d'existence, les philosophies et valeurs du milieu influencent la gestion des politiques liées à l'engagement des familles. Cependant, encore davantage que les valeurs et philosophies du milieu, les besoins des parents représentent l'influence prédominante des pratiques utilisées par les services de garde. Le milieu E en est un parfait exemple, étant anciennement un service de garde de quartier et ayant déménagé pour devenir, depuis six ans, un service de garde en milieu de travail. La direction explique qu'en changeant d'emplacement, et donc de clientèle, le type d'engagement des parents s'est modifié et le milieu a dû s'adapter pour répondre aux nouveaux besoins de ceux-ci. L'engagement des familles, autrefois plus collectif et communautaire, est devenu davantage individuel, au sens où le parent s'engage essentiellement lorsque cela touche directement son propre enfant, et non seulement dans l'intérêt général du milieu. Le service de garde a dû s'y adapter en mettant en place des structures permettant de favoriser ce type d'engagement. Aussi, les mesures utilisées doivent être adaptées aux ressources et besoins du service de garde. Elles doivent représenter les valeurs et approches prônées par le milieu, en plus de répondre aux besoins des parents utilisateurs. Si elles ne respectent pas ces critères, elles ne seront pas efficaces et ne permettront pas un plein engagement des familles.

En plus des éléments structurels des services de garde retenus, la clientèle de ces derniers présente aussi une caractéristique particulière. Le fait que les parents proviennent en plus ou moins grande proportion d'un même milieu de travail crée une culture différente au sein du service de garde. Il a été précédemment mentionné que les différences socioéconomiques et culturelles, pouvant créer des barrières à l'engagement des parents, sont amoindries en contexte de service de garde en milieu de travail, pour les parents étant aussi employés de l'entreprise associée. Partageant déjà une philosophie liée à leur lieu d'emploi, ces parents possèdent une base commune les unifiant. Dans ce sens, la direction du service de garde A déclare que les parents les plus engagés sont ceux affiliés à l'entreprise associée. La direction émet comme

hypothèse qu'ils sont plus scolarisés, plus aptes à structurer leurs pensées et donc plus prompts à s'engager dans les structures administratives du CPE. Un parent (H) lie la culture générale du service de garde de son enfant à sa particularité de se trouver en milieu de travail. Le fait que les parents se connaissent déjà en dehors du service de garde vient modifier l'ambiance générale du CPE, crée une ambiance agréable et apporte quelque chose de plus à la dynamique du service de garde. Un autre parent (C) mentionne que cinq des parents sur le conseil d'administration sont liés à l'entreprise associée. Ces propos vont dans le sens de l'hypothèse selon laquelle les parents affiliés à l'entreprise associée au service de garde de leur enfant ressentent un sentiment d'unité et que cela peut faciliter leur engagement.

Les services de garde étudiés pour cette recherche possèdent donc généralement les caractéristiques principales des services de garde en milieu de travail, tel que cité par Barbeau (2001), Mayfield (1990) et le ministère de la Famille et des Aînés (2014). Il est désormais intéressant de constater l'impact de ces caractéristiques sur l'engagement des parents utilisateurs de ces milieux.

5.3 La localisation des services de garde et l'engagement des parents

Chacun des milieux retenus possède une philosophie et une politique qui lui est propre. Cependant, ils partagent tous la caractéristique d'être un service de garde en milieu de travail. Cette situation a-t-elle une influence sur l'engagement des parents utilisateurs? Deux principaux éléments ont été ciblés quant à la relation entre la situation du service de garde et l'engagement des parents, soit l'adaptation du milieu lié à sa localisation et la distance du service de garde par rapport au lieu de résidence des parents.

Certains milieux étudiés ont mis en place des mesures particulières pour profiter de leur situation en milieu de travail. D'une part, l'ensemble des directions des services

de garde retenus déclare que les locaux sont en tout temps accessibles aux parents utilisateurs. Certains pourraient donc profiter de la proximité du milieu pour venir voir leur enfant durant la journée. Lorsqu'interrogés sur la popularité de cette pratique, les directions s'accordent pour dire qu'il est plutôt rare que les parents l'utilise; ce qui peut sembler étonnant de prime abord. Trois parents interrogés ont toutefois mentionné profiter de ces mesures pour occasionnellement aller chercher leur enfant pour une courte période dans la journée. La peur de faire pleurer l'enfant, de perturber sa routine et le manque de temps dans la journée a souvent été évoquée par les parents et les directions pour expliquer le faible engouement pour cette pratique au quotidien.

D'autre part, une autre façon de profiter de la proximité des parents au service de garde prend la forme d'horaires de rencontres adaptés à l'horaire de travail du parent. Ces horaires à la convenance des parents s'avèrent intéressants, car ils viennent directement contrer les barrières à l'engagement liées au manque de temps des parents utilisateurs (Garcia-Dominic *et al.*, 2004). Ces derniers peuvent donc profiter de leur moment de pause pour venir au service de garde s'adresser à la direction ou à l'éducatrice de leur enfant pour régler un problème ou discuter d'une situation particulière.

La contrainte de temps, qui peut être amoindrie par la prise de rendez-vous individuel au cours de la journée, prend toutefois un nouveau sens lorsque la distance séparant le service de garde et le lieu de résidence des familles est considérée. Six des neuf directions de services de garde interrogées mentionnent cette distance comme étant un obstacle à l'engagement des parents. En effet, selon les propos recueillis, les parents souhaitent rarement revenir le soir au service de garde, de sorte qu'ils décident de ne pas s'engager dans des activités nécessitant des rencontres en dehors des heures de garde. Ainsi, alors que la proximité du service de garde avec le milieu de travail du parent entraîne des effets bénéfiques sur ce dernier, puisqu'il peut diminuer le stress lié au transport et augmenter le sentiment de confiance du parent (Barbeau, 2001;

Mayfield, 1990), elle n'agit pas nécessairement comme un facilitateur de l'engagement des parents. Malgré une volonté de certains milieux de contrer cette difficulté en adaptant l'horaire des rencontres à l'horaire de travail des parents (par exemple le service de garde D qui organise ses rencontres du conseil d'administration sur l'heure du dîner, ou bien le service de garde H qui fait son assemblée générale de 16 h 30 à 18 heures), la distance entre l'emplacement du service de garde et le lieu de résidence des familles demeure un obstacle majeur à l'engagement des parents.

5.4 L'engagement des parents utilisateurs des services de garde en milieu de travail

Sujet principal de cette démarche de recherche, l'engagement des parents utilisateurs des services de garde en milieu de travail sélectionné sera ici analysé afin d'en comprendre la nature. Ses caractéristiques principales ayant précédemment été mises en évidence, elles seront maintenant mises en relation avec les écrits théoriques précédemment recensés et décrits afin de mieux la décrire et l'analyser. Finalement, l'approche centrée sur la famille servira de cadre pour analyser les pratiques mises en place par les milieux.

5.4.1 L'engagement parental et les structures mises en place par les services de garde

Neuf services de garde en milieu de travail ont été retenus aux fins de cette recherche. Malgré la caractéristique commune d'être localisé en milieu de travail, chaque milieu possède une philosophie et des politiques qui lui sont propres et adaptées à ses besoins. L'engagement des parents interrogés sera ici analysé en fonction de certaines caractéristiques des services de garde fréquentés, afin de représenter les résultats recueillis.

5.4.1.1 Culture du service de garde et du personnel éducateur

Il a été établi précédemment que les facteurs favorisant l'engagement parental émergeaient généralement du service de garde lui-même. (Forry, Moodie, Rothenberg, Simkin, 2011; Halgunseth, Peterson, Stark et Moodie, 2009). Confirmant ce constat, certaines caractéristiques des milieux retenus ont été ciblées par les parents interrogés comme facilitant leur engagement. La culture générale du CPE, soit la présence de valeurs communautaires, familiales et les relations positives avec le personnel du milieu sont des exemples de ces caractéristiques. Ces caractéristiques viennent rejoindre les écrits de Forry, Moodie, Rothenberg, Simkin (2011) ciblant les pratiques et attitudes du personnel éducateur comme étant un élément influençant l'engagement des parents. En effet, plusieurs parents ont déclaré se sentir très à l'aise au sein du service de garde, et particulièrement dans le local de leur enfant et avec l'éducatrice de ce dernier.

5.4.1.2 Communication entre les familles et le service de garde

Élément important contribuant à l'établissement de la relation entre le service de garde et les parents utilisateurs, la communication prend aussi une grande place dans l'engagement des parents. Neuf des seize parents interrogés ont identifié la communication établie avec le personnel du service de garde comme étant positive et régulière. Plusieurs auteurs (Coutu, Lavigueur, Dubeau et Beaudoin, 2005; Halgunseth, Peterson, Stark et Moodie, 2009) ciblent la communication comme étant un facteur influençant l'engagement parental. Epstein (2001) identifie même la communication comme étant une activité de partenariat. Un exemple de la communication comme agent facilitateur de l'engagement des parents se retrouve dans les propos du parent B :

Je communique quotidiennement avec l'éducatrice, on voit les éducatrices tous les jours grâce à nos horaires. Il y a aussi une ouverture à faire des rencontres au besoin, l'éducatrice me l'a déjà proposé pour mon plus vieux qui avait un petit quelque chose à un moment donné. Si je ne la vois pas ou que je n'ai pas le temps de lui parler, je peux lui écrire des petits messages dans le cahier de communication. C'est déjà arrivé qu'on ait une petite situation avec mon plus vieux, je lui ai écrit dans le cahier que j'aimerais qu'on s'en parle et on s'en est parlé, on a eu un retour là-dessus.

Il ressort de ces propos que la communication est bidirectionnelle, variée, régulière et qu'elle répond aux besoins des familles ainsi qu'à ceux du personnel éducateur. Un tel type de communication correspond ainsi aux conditions citées par Epstein (2001) pour décrire la communication en tant qu'activité de partenariat. Ce type de communication a été décrit dans plusieurs milieux, autant par les directions que par les parents interrogés.

5.4.1.3 Participation à la gestion du service de garde

Un détail intéressant des caractéristiques des parents participant à la recherche est la grande proportion de parents siégeant, ayant siégé ou souhaitant siéger sur le conseil d'administration de leur service de garde. Ce type d'engagement a été identifié comme étant une activité de partenariat (Coutu, Lavigueur, Dubeau et Beaudoin, 2005; Epstein, 2001). Il correspond aussi au niveau relationnel le plus élevé établi entre les parents et le service de garde (Larrivée, Kalubi et Terrise, 2006; Miron, 2004; Royer, 2004) puisqu'il implique une participation active des parents dans la structure même du milieu éducatif.

Cependant, la présence d'un conseil d'administration au sein d'un centre de la petite enfance est une obligation légale pour ces milieux et ne dépend donc pas simplement des politiques mises en place par le service de garde. En d'autres mots, tous les CPE

ont un taux de participation à leur conseil d'administration qui est identique à ceux observés dans les CPE en milieu de travail. Cet engagement pourrait donc être davantage influencé par la réglementation existante ainsi que la volonté du parent de s'impliquer au sein du milieu que par les caractéristiques particulières des milieux retenus.

Toutefois, la présence de comités dans certains milieux illustre cependant une volonté du service de garde d'inclure les parents dans des processus décisionnels. N'ayant aucune obligation légale de former des comités, ces milieux de garde misent tout de même sur l'expertise du parent. Ce partage de pouvoir s'apparente à l'approche centrée sur la famille (Keyser, 2006), s'identifie aux activités favorisant l'engagement parental de Coutu, Lavigueur, Dubeau et Beaudoin (2005) et rejoint les activités de partenariat d'Epstein (2001). De plus, l'organisation de comités pour favoriser l'engagement des parents dans les processus de prises de décisions ou d'organisation permet d'accéder au niveau relationnel le plus élevé entre les parents et le service de garde. Ce niveau inclut un partage de tâches déterminées à la suite d'une entente mutuelle, une union des efforts des familles et du personnel éducateur dans la poursuite d'un but commun, une participation active des parents dans la structure même du milieu éducatif qui peut se traduire par une participation dans la gestion institutionnelle et la prise de décisions (Larrivée, Kalubi et Terrisse, 2006; Miron, 2004; Royer, 2004). Le service de garde H est celui qui démontre le plus ces éléments, avec la présence de plusieurs comités où les parents détiennent un grand pouvoir décisionnel et participatif (comité fête, financement, participation, relation de travail, pédagogie). Il n'est toutefois pas représentatif de l'ensemble des services de garde étudiés aux fins de cette étude. Certaines directions ont mentionné la faible participation des parents ou le manque d'intérêt de la direction pour ce type d'organisation pour expliquer l'absence de comités consultatifs dans leur milieu.

5.4.1.4 Invitations du service de garde

D'autres occasions de s'engager sont offertes aux parents utilisateurs, celles-ci débordent des obligations légales du milieu et dépendent davantage de la philosophie et des politiques du service de garde. Ces occasions varient selon les milieux étudiés; il peut s'agir d'accompagnement aux sorties ou aux activités spéciales ou des invitations soutenant l'entretien du service de garde, par exemple. L'ensemble des services de garde participant à cette recherche rend accessibles en tout temps leurs locaux pour les parents sur les heures de garde. Cette particularité a été mentionnée par les parents, qui ont généralement déclaré se sentir à l'aise de venir dans le service de garde durant la journée ou de rester un peu dans le local de leur enfant. Cependant seulement trois parents interrogés ont mentionné profiter réellement de cette opportunité. La réaction de l'enfant suite à cette perturbation de son quotidien est l'obstacle le plus fréquemment cité pour expliquer le peu de parents passant voir leur enfant durant les heures de garde.

L'ensemble des parents interrogés pour cette étude a mentionné s'être engagé suite à une invitation du service de garde. Certains ont même mentionné s'être engagés essentiellement dans les occasions organisées par le milieu de garde. Onze des seize parents interrogés ont mentionné jumeler un engagement initié par le service de garde et un engagement initié par eux-mêmes. Une majorité de parents ont aussi déclaré ressentir un fort sentiment d'invitation de la part du milieu pour qu'ils s'engagent, ce qui a même incité certains parents à ne pas offrir de s'engager par eux-mêmes, n'en voyant pas le besoin.

Le fait que l'engagement provient essentiellement lors d'invitation du service de garde pour l'engagement de certains des parents interrogés peut être relié au premier niveau relationnel décrit par Miron (2004), Royer (2004) et Larivée, Kalubi et Terrisse (2006).

Ces auteurs décrivent ce niveau comme étant celui où le service de garde est initiateur de la relation et où les parents participent à des activités organisées par le milieu, sans remettre en question le programme éducatif.

Ce sentiment d'invitation ressenti par une majorité de parents est aussi clairement présent dans le modèle théorique du processus de la participation parentale (Hoover-Dempsey et Sandler, 2005). Bien qu'il ait été développé pour le contexte scolaire, ce modèle rejoint plusieurs notions présentes dans les activités de partenariat d'Epstein (2001) et décrit en détail les motivations incitant un parent à s'engager dans le milieu scolaire. C'est en constatant le fort taux de parents citant les nombreuses invitations de leur service de garde à leur égard que le lien avec le modèle d'Hoover-Dempsey et Sandler (2005) a émergé. Les auteurs soutiennent en effet que la prise de décision des parents de participer au suivi scolaire de leur enfant dépend de certains facteurs, soit des motivateurs personnels, par exemple la perception de son propre rôle éducatif dans la vie de son enfant, du sentiment du parent d'être invité à s'engager et finalement de la prise en compte du milieu quant aux particularités de la famille (Hoover-Dempsey et Sandler, 2005).

Les fréquentes invitations de la part du service de garde à l'intention des parents agissent donc comme un élément motivant ces derniers à s'engager au sein du milieu. Il ne faut toutefois pas considérer uniquement cet élément comme étant décisif dans le processus participatif des parents. La perception du parent quant à son rôle éducatif, ainsi que la prise en compte des particularités de la famille par le milieu jouent des rôles aussi importants dans l'engagement du parent. Un lien évident est fait entre le premier niveau du modèle d'Hoover-Dempsey et Sandler (2005) et certains postulats de l'approche centrée sur la famille, précédemment décrite. On y retrouve les occasions de s'engager par le milieu, le respect de l'expertise de l'autre et de l'unicité de la famille. Cette présence de similarité entre les résultats de la collecte de données et ces

modèles théoriques ne permettent toutefois pas d'associer l'approche centrée sur la famille à ces milieux. La prochaine section servira d'approfondissement de la réflexion sur la nature de l'engagement des parents interrogés.

5.5 Nature de l'engagement

L'objectif premier de cette étude est de comprendre la nature de l'engagement parental dans les services de garde en milieu de travail. Dans les premiers chapitres de ce document, le concept d'engagement parental a été défini comme étant une relation de partenariat réciproque entre les familles et le service de garde, relation qui entraîne un partage des responsabilités pour favoriser le développement et les apprentissages de l'enfant (Halgunseth, Peterson, Stark et Moodie, 2009). Dans leur définition d'engagement parental, Miron (2004), Royer (2004), Larivée, Kalubi et Terrisse (2006), utilisent des termes comme égalité des acteurs concernés, mise en commun des ressources, partage de ressources. L'approche centrée sur la famille reprend ces notions dans ses principes (Keyser, 2006), en y ajoutant les concepts de reconnaissance et respect du savoir et de l'expertise de l'autre, de communication bidirectionnelle et de partage du pouvoir.

Les données recueillies pour cette étude permettent-elles de lier les expériences d'engagement vécues par les directions de services de garde et les parents utilisateurs à la définition précédemment déterminée d'engagement parental ? Cette section servira à mettre en lien ces éléments pour ainsi définir la nature de l'engagement parental dans les services de garde en milieu de travail. Afin d'arriver à cet objectif, les types de relations existant entre les familles et le milieu de garde seront rappelées.

5.5.1 Types de relations entre les familles et le milieu de garde

Les auteurs recensés dans cette section ont défini les types de relations entre les familles et le service de garde sous forme d'échelles (Larrivée, Kalubi et Terrisse, 2006; Miron, 2004; Royer, 2004). Les premiers niveaux correspondent à un niveau où l'engagement parental est inexistant. Les parents, à cet échelon, ne s'impliquent qu'à la demande du service de garde et ne remettent pas en question son fonctionnement ou son programme éducatif. Quatre parents (B-G-H-J) interrogés aux fins de cette étude ont défini leur implication en utilisant des termes liés à ce niveau. Ils ont mentionné s'impliquer essentiellement lorsque le service de garde en fait la demande, et ne pas ressentir le besoin de participer davantage. Les occasions de s'impliquer sont créées par le milieu et représentent surtout des accompagnements lors de sorties ou des rencontres planifiées avec l'éducatrice.

Le second niveau relationnel implique des échanges minimaux et ponctuels, encore une fois initiés par le milieu de garde (Larrivée, Kalubi et Terrisse, 2006; Miron, 2004; Royer, 2004). Les échanges sont souvent faits suite à l'identification d'une problématique vécue chez l'enfant. Deux parents interrogés (E-N) ont évoqué des échanges effectués avec le personnel du service de garde suite à une situation difficile vécue par leur enfant ou par eux-mêmes. Ces situations correspondent à ce niveau de relation entre les familles et le service de garde.

Le troisième échelon inclut des notions de reconnaissance mutuelle entre les parents et le personnel éducateur et de mise en commun des savoirs et des ressources pour prendre des décisions communes (Miron, 2004). La création de comités ad hoc peut représenter ce niveau relationnel. Cette manière de faire, observable dans quatre services de garde retenus (C-D-G-I), permet au parent de s'engager, de partager ses idées et ses ressources, mais demeure une initiative du milieu de garde. On n'y retrouve toutefois

pas encore les concepts de participation des parents dans la structure même du milieu de garde, dans sa gestion, puisque les parents faisant partie de ces comités se voient attribuer une tâche précise, qu'ils doivent effectuer avec une certaine marge de liberté. C'est au dernier échelon que ces notions sont présentes. Le service de garde H présente un exemple de ce niveau relationnel par sa mise en place de comités consultatifs permanents, qui démontre sa volonté de partager le pouvoir avec les parents, et de leur laisser une place dans les prises de décisions et la gestion du service de garde. Si nous reprenons les propos d'un des parents utilisateurs de ce milieu de garde, il est possible de comprendre que cette volonté est bien ressentie et comprise par les parents : *« on a un CPE assez unique au niveau de l'implication, qui croit vraiment que l'implication des parents fait la différence »*.

Nous pouvons donc constater que tous les niveaux relationnels identifiés dans les échelles de Miron (2004), de Royer (2004) et de Larivée, Kalubi et Terisse (2006) sont présents dans les propos recueillis auprès des directions de service de garde et des parents utilisateurs. Il est cependant essentiel de spécifier que ce ne sont pas tous les milieux faisant partie de cette recherche où les niveaux les plus élevés sont atteints. En effet, seulement un service de garde présente des structures permettant aux parents de s'engager selon l'échelon relationnel le plus élevé précédemment présenté. Ainsi, l'analyse des pratiques utilisées par les milieux retenus démontre une volonté présente au sein de chaque service de garde de favoriser certaines formes d'engagement parental. Cependant, les pratiques utilisés et le cadre dans lesquelles elles prennent place ne permettent pas toujours d'atteindre un niveau équivalent à ce qui a été défini comme étant l'engagement parental.

Il a été établi que le service de garde est l'instigateur de l'engagement des parents. Il est celui possédant les ressources pour mettre en place des structures, des politiques et des philosophies qui permettront aux parents de prendre la place qui leur revient. Dans

un précédent chapitre, l'approche centrée sur la famille a été utilisée en tant que cadre pour guider les interventions favorisant l'engagement parental. En ce sens, cette approche sera, encore une fois utilisée afin d'analyser les pratiques mises en places au sein des milieux de garde étudiés.

5.5.2 Approche centrée sur la famille

L'approche centrée sur la famille est composée de cinq principes (Keyser, 2006). Comme ces derniers permettent de baliser l'approche et agissent comme guide pour les intervenants en milieu de garde, ils seront repris un à un afin de discuter des pratiques recensées lors de la collecte de données de cette recherche.

5.5.2.1 Reconnaître et respecter le savoir et l'expertise de l'autre

Keyser (2006) cible, à travers ce principe, toute l'importance de prendre en compte les connaissances autant du personnel éducateur que des familles. Cette reconnaissance des savoirs et de l'expertise de l'autre permet une relation où chacun se sent compétent, confiant et respecté. À travers leurs documentations pédagogiques, les services de garde A et D reconnaissent ce principe de l'approche centrée sur la famille. Ils traitent de l'importance d'aller vers l'autre, de respecter le parent dans ses attentes envers son enfant. Le parent doit lui-aussi informer le milieu de tout ce qui concerne son enfant. Le service de garde A met en valeur l'importance d'aller vers l'autre à travers sa plateforme pédagogique, où il demande à son personnel d'aller vers les familles pour apprendre à les connaître. Les formations *Brio* permettent aussi de soutenir les intervenants dans leurs relations avec les parents. Le service de garde D, pour sa part, valorise l'écoute et le respect du parent dans ses attentes, ainsi que l'information mutuelle de ce qui touche l'enfant. Le service de garde E met davantage en avant-plan

des attitudes, telles l'empathie, l'ouverture d'esprit et le respect du rythme et des valeurs du parent. Il ajoute aussi l'importante de la cohérence dans les interventions. Les autres services de garde n'ont pas de documentation écrite supportant ce principe de l'approche centrée sur la famille. Les membres de la direction parlent davantage d'une ambiance, d'un sentiment de se sentir « *comme chez-soi* ». Le service de garde I illustre clairement ce principe lorsque le membre de la direction déclare que certains parents agissent comme personnes-ressources sur un sujet particulier, par exemple s'ils possèdent une expertise dans une sphère potentiellement utile pour le CPE ou un talent particulier. Certains parents illustrent aussi ce principe avec quelques exemples. Ainsi, le parent K mentionne qu'elle se permet d'envoyer des suggestions d'activités à la direction. Cet exemple ne concerne pas son enfant en particulier, mais démontre l'ouverture du milieu à prendre en compte les idées des parents dans sa planification. Le parent E parle de rencontres ayant eu lieu à sa demande ainsi qu'à la demande de l'éducatrice lors de problématiques vécues par l'enfant. Cet exemple, bien simple, démontre une volonté d'inclure le parent et l'éducatrice dans les interventions liées à l'enfant, de ne pas prendre seul des décisions à ce sujet.

En somme, certains exemples tirés de la documentation écrite présentée par quelques services de garde sont en conformité avec le premier principe de l'approche centrée sur la famille. Des situations concrètes, citées par des directions ainsi que des parents vont dans la même direction soit une reconnaissance de l'expertise du parent. Toutefois, ces exemples demeurent peu nombreuses dans l'ensemble des données recueillies. Il ne faut donc pas trop rapidement conclure que les services de garde en milieu de travail reconnaissent et respectent le savoir et l'expertise du parent en se basant seulement sur leur documentation écrite ou les exemples abordés par les participants. Ainsi, l'application du premier principe de l'approche centrée sur la famille n'a pu être observée dans l'ensemble des services de garde étudiés.

5.5.2.2 Partager l'information au moyen d'une communication bidirectionnelle

L'analyse thématique des propos recueillis auprès des parents utilisateurs des services de garde ciblés a mis en lumière la notion de communication, mentionnée par neuf parents interrogés. Ceux-ci ont utilisé des qualificatifs tels que régulière, quotidienne et positive pour décrire leur communication avec le milieu de garde. Keyser (2006) explique que la mise en place d'une communication bidirectionnelle demande un soutien du service de garde, allant de la formation des éducatrices, la création de supports communicationnels et la mise en place d'espaces d'échanges entre parents et éducatrices. Un bon exemple d'efforts effectués par le milieu est présent au service de garde A, par la mise en place d'un nouveau système, créé suite à un sondage effectué auprès des parents. Ceux-ci se plaignaient que s'ils communiquaient par écrit avec l'éducatrice de leur enfant, via le journal de bord, elle ne verrait pas le message avant l'heure de la sieste, moment généralement utilisé pour remplir les journaux des enfants. Cette préoccupation a donc été amenée au conseil d'administration qui a décidé de mettre en place un nouveau système avertissant l'éducatrice, dès le matin, qu'un message lui est adressé dans le journal de bord. Cet exemple apporte un aspect bidirectionnel à un canal de communication qui l'est rarement. En effet, le cahier de communication est souvent essentiellement utilisé par l'éducatrice pour relater la journée de l'enfant. Il démontre donc une volonté du service de garde de soutenir la communication bidirectionnelle entre les parents et les intervenants du milieu. Cet exemple ne peut, toutefois, être généralisé à l'ensemble des services de garde étudiés, selon les données recueillies.

Sur le plan de la communication verbale, un grand nombre de milieux sont ouverts à accueillir le parent durant les heures de garde pour discuter du développement de leur enfant ou de problématiques, au besoin. Cet accommodement est intéressant, puisqu'il est particulièrement adapté à la réalité des services de garde en milieu de travail afin de faciliter la communication entre les parents et les intervenants. Cependant, les

directions de service de garde mentionnent que ces pratiques sont très rarement utilisées.

Il peut donc être observé que certains efforts sont effectués de la part des milieux de garde pour favoriser une communication positive et bidirectionnelle. Ils ne sont toutefois pas tous utilisés par les parents utilisateurs. De plus, seulement neuf parents interrogés décrivent leur communication avec le milieu comme étant positive et régulière. Ces éléments nous amènent donc à avancer que des moyens concrets pour favoriser la communication bilatérale sont mis de l'avant dans certains milieux mais qu'il ne s'agit pas là d'une pratique généralisée dans l'ensemble des services de garde en milieu de travail. Le second principe de l'approche centrée sur la famille n'est pas mis en œuvre dans l'ensemble des milieux retenus aux fins de cette étude.

5.5.2.3 Partager le pouvoir et la prise de décision

Le partage de pouvoir cerné par Keyser (2006) s'adresse davantage au développement particulier de l'enfant qu'à la gestion du service de garde. Un bon exemple de ce principe est illustré lorsqu'une rencontre est organisée entre les parents et l'éducatrice de l'enfant pour discuter d'une problématique particulière, tel que décrit par certains parents. Cet échange démontre bien l'importance accordée à l'opinion de chacun dans le choix de l'intervention à préconiser. Deux parents interrogés (E-N) décrivent des situations où il y avait mécontentement sur la manière d'agir auprès de leur enfant. Dans les deux cas, les parents se sont adressés à la direction et la situation s'est rétablie grâce à l'intervention de cette dernière qui a préconisé une discussion entre les différentes parties. Il s'agit d'un bon exemple démontrant l'importance de l'accord entre les familles et le personnel sur les interventions à préconiser avec l'enfant dans ces services de garde.

Un parent (P) mentionne toutefois se sentir invité et très à l'aise de participer aux activités du service de garde, sans toutefois vouloir intervenir sur le plan de la pédagogie. Cette manière d'agir peut être expliquée de deux manières, soit ce parent n'est pas à l'aise d'agir sur ce plan, ou bien la pédagogie prônée au service de garde le satisfait. Considérant l'ensemble de l'entrevue effectuée avec ce parent, la seconde explication est la plus valide. Il est donc possible d'observer que des parents prennent part à des décisions concernant leur enfant, principalement lorsqu'une problématique est vécue.

Une autre forme de partage de pouvoir a pu précédemment être identifiée dans certains services de garde, par l'utilisation de comités consultatifs pour gérer certains aspects du milieu. Cette volonté d'inclure les parents à ce niveau administratif démontre une grande ouverture du service de garde, se rattachant à l'approche centrée sur la famille.

Ces exemples illustrent de différentes manières le troisième principe de l'approche centrée sur la famille. Toutefois, ils sont généralement initiés par le service de garde, et surviennent essentiellement lors d'une problématique vécue par l'enfant ou d'un besoin cerné par le milieu. Il est permis de se demander si un partage de pouvoir et de prise de décision a lieu si un enfant ne présente aucune problématique lors de son passage au service de garde. Ces applications du partage du pouvoir et de la prise de décision sont donc limitées et ne permettent pas de conclure que ce principe est présent dans l'ensemble des milieux étudiés.

5.5.2.4 Comprendre et respecter la diversité

Précédemment, dans ce chapitre, il a été démontré que les barrières culturelles peuvent être amoindries dans les services de garde en milieu de travail, les parents faisant déjà partie d'un groupe de par leur affiliation à leur emploi. Cette réalité ne s'applique

toutefois pas à l'ensemble des services de garde étudiés. Un point intéressant relié au respect de la diversité soulevé par deux services de garde concerne directement l'engagement parental. Ainsi, la direction du service de garde F incite son personnel à ne pas juger les parents qui s'impliquent moins ou pas du tout et à ne pas conclure qu'ils agissent ainsi par désintérêt du développement de leur enfant. La direction du service de garde H mentionne, pour sa part, que les parents les moins engagés sont généralement ceux affiliés à l'entreprise associée. Elle explique le phénomène par le fait qu'ils sont majoritairement des étudiants suivant des formations de courte période, et que, conséquemment, leurs enfants peuvent quitter le service de garde s'ils trouvent un emploi à un autre endroit à la fin de leurs études. De plus, la direction justifie ce plus faible engagement au fait que le lieu de résidence de ces parents ne se trouve pas forcément à proximité du service de garde, contrairement aux parents logeant dans le quartier. Par contre, le jugement négatif est présent dans certains propos recueillis auprès des parents utilisateurs de ce milieu. Notamment un parent déclare qu'il s'agit d'un sujet souvent discuté entre « *parents impliqués* » et que c'est vu plutôt négativement. Cet exemple illustre bien les propos de Keyser (2006), selon lesquels la culture ne se limite pas à l'ethnicité de la famille, mais concerne aussi ses habitudes et ses valeurs. Ici, les parents semblent avoir de la difficulté à reconnaître que l'engagement de chacun peut varier. En somme, l'analyse des données recueillies permet de constater que si des milieux démontrent une certaine reconnaissance de la diversité, il ne semble pas que ce soit généralisé dans l'ensemble des services de garde retenus.

5.5.2.5 Créer un réseau de soutien

Plusieurs exemples d'application de ce principe ont pu être relevés suite à la collecte de données. Ainsi, l'ensemble des services de garde organise des événements collectifs, par exemple des fêtes familiales, des corvées-ménage, des 5 à 7 entre parents, des repas

communautaires ou des spectacles. Ces moments permettent aux parents d'échanger entre eux. La création de comités consultatifs au sein du service de garde H a eu un impact fort sur les parents en faisant partie. Ainsi, deux parents interrogés, membres du comité-fête, ont mentionné l'effet positif des échanges occasionnés par la mise en place de ce comité. Une mère a même mentionné communiquer régulièrement avec plusieurs éducatrices de ce milieu, à l'extérieur des heures de garde, via les réseaux sociaux. Quatre services de garde (C-F-H-I) demandent la participation des parents selon leurs domaines de connaissances ou d'expertise. Par exemple, la direction du service de garde I déclare que certains parents agissent comme personnes-ressources sur un sujet particulier dépendamment de leur expertise dans un domaine particulier. Il est aussi possible de reprendre la situation du parent utilisateur du service E qui envoie des suggestions d'activités à la direction, ou bien le parent F qui apporte du matériel au service de garde afin d'identifier des exemples d'application de ce principe dans les services de garde étudiés.

Le cinquième principe de l'approche centrée sur la famille apparaît est celui qui est le plus mieux en application dans l'ensemble des services de garde étudiés. Cette généralisation soulève certaines interrogations qui peuvent être expliquées par différentes hypothèses. En effet, un tel esprit de communauté peut être plus facile à obtenir lorsque les parents partagent déjà une caractéristique commune de par leur emploi. Le service de garde peut miser sur cette affiliation dans sa planification d'activités. Ce type d'activités peut aussi devenir plus populaire lorsque les parents se connaissent déjà, et voyons la forte réponse des familles, les milieux de garde favorisent ces mesures. Cette question gagnerait à être approfondie à savoir si ce constat est seulement applicable aux services de garde en milieu de travail, ou bien s'il se retrouve dans l'ensemble des milieux de garde québécois.

En somme, les cinq principes de l'approche centrée sur la famille sont présents en partie et de manière inégales dans les pratiques des services de garde retenus pour cette recherche. Toutefois, cinq des neuf directions de services de garde interrogées déclarent cependant qu'elles souhaiteraient voir les parents s'engager davantage. La direction du milieu de garde présentant le plus de liens avec l'approche centrée sur la famille (H), et au sein duquel la relation entre les familles et le milieu atteint le plus haut niveau, juge le fait de se trouver en milieu de travail comme un frein à l'engagement parental, plutôt qu'un facilitateur. Parallèlement, huit parents déclarent ne pas souhaiter s'engager davantage au sein du service de garde de leur enfant. Ceux qui souhaiteraient s'engager davantage se disent contraints par le manque de temps. L'ensemble de ces constats amène un portrait bien particulier de l'engagement parental vécu dans les services de garde en milieu de travail. Malgré l'aspect « facilitant » de fréquenter un tel milieu, cité par neuf parents interrogés, l'engagement parental ne semble pas se trouver nécessairement plus important. Ces éléments mettent en lumière l'aspect volontaire de l'engagement. Ainsi, les structures mises en place par les milieux de garde ne peuvent, à elles seules stimuler l'engagement des parents, si ces derniers ne souhaitent pas s'engager. Le respect de la famille entre ici en compte. Malgré des désirs et des souhaits du personnel du service de garde en matière d'engagement parental, la famille demeure premier décideur du niveau d'engagement qu'elle souhaite atteindre. Si le service de garde met en place des structures et des attitudes favorisant l'engagement parental, il remplit son rôle. Il doit ensuite respecter et s'adapter aux désirs et besoins des familles utilisatrices.

L'engagement parental peut prendre plusieurs formes, allant du simple échange quotidien à une participation active dans les instances de gestion du milieu. Cependant, comme le soutient Bronfenbrenner, plus le nombre de liens de support existent entre un milieu éducatif et les autres contextes de la vie de l'enfant, plus le potentiel développemental de ce milieu est élevé. Ainsi, peu importe la forme d'engagement qui

est vécue par les parents utilisateurs de services de garde, l'important est que ces milieux mettent en place le plus de structures et de pratiques possibles pour favoriser cet engagement.

5.6 Synthèse

L'ensemble des éléments recueillis lors de la collecte de données permet de dresser un portrait de l'engagement vécu par les parents participants, en lien avec les structures mises en place par les milieux sélectionnés. Il a pu être observé que les occasions offertes aux parents de s'engager variaient selon les milieux et que les initiatives d'engagement dépendaient aussi des parents utilisateurs. Des éléments sont ressortis des résultats recueillis, comme certaines particularités des services de garde en milieu de travail ou les liens entre les mesures mises en place par les services de garde et l'engagement des parents. Le grand nombre de parents mentionnant l'importance des invitations formulées par les milieux de garde a été marquant et a permis de définir les types d'engagement préconisés par une majorité de participants.

Il est toutefois difficile de faire un lien entre l'engagement vécu par les parents interrogés et la particularité du service de garde de se trouver en milieu de travail. Les résultats de la collecte de donnée mettent plutôt en évidence l'influence des structures mises en place par la direction du service de garde sur l'engagement des parents. Ces structures sont issues des politiques et valeurs du milieu et sont propres à chacun des services de garde retenus.

Le fait que les services de garde se trouvent en milieu de travail amène certaines particularités pouvant influencer l'engagement des parents, comme la facilité d'organiser des rencontres informelles en fonction de l'horaire de travail du parent, ou la proximité du parent en cas d'urgence. Neuf des parents interrogés ont, en effet,

souligné que la fréquentation d'un service de garde en milieu de travail facilite l'engagement parental. Toutefois, seulement deux des neuf directions de service de garde interrogées ont mentionné la particularité d'être situé en milieu de travail comme élément favorisant l'engagement des parents utilisateurs. Les deux directions statuant cette particularité comme facilitant l'engagement parental considéraient essentiellement l'uniformité de la clientèle dans ce constat. À l'inverse, la direction d'un milieu de garde considère que la particularité de se trouver en milieu de travail constitue un obstacle à l'engagement des parents. Cette dichotomie entre les points de vue des parents utilisateurs et les directions de service de garde ajoute à la difficulté d'établir un lien entre la localisation du service de garde en milieu de travail et l'engagement des parents. Les valeurs prônées par le milieu de garde semblent détenir un plus grand pouvoir d'influence sur l'engagement que la particularité de se trouver en milieu de travail.

L'analyse effectuée en lien avec les principes de l'approche centrée sur la famille a permis de dévoiler les efforts effectués par les services de garde étudiés dans la mise en place de structures favorisant l'engagement parental. Malgré cela, cinq directions souhaiteraient voir les parents s'engager davantage. Ce constat rappelle que l'engagement, même s'il est soutenu par les pratiques du milieu de garde, demeure à la discrétion du parent. Il est important de respecter ce dernier dans ses choix, tout en lui offrant les possibilités de pousser davantage son engagement, s'il en ressent le besoin.

CONCLUSION

Ce dernier chapitre permettra d'effectuer une synthèse de l'ensemble du processus de recherche entamé et décrit dans ce document. Les limites méthodologiques de cette recherche ainsi que des pistes pour de futurs travaux de recherche seront aussi identifiées.

Résumé de la démarche de recherche

Cette démarche de recherche a débuté par un questionnement tout simple, à savoir quelle forme prend l'engagement parental dans les services de garde en milieu de travail. Cette interrogation est survenue à la suite d'une participation au comité de consultation créé pour l'ouverture d'un CPE en milieu de travail. Après avoir entendu les parents mentionner qu'ils pourraient venir bercer leur poupon à l'heure de la sieste, ou venir chercher leur plus grand pour l'emmener dîner à l'extérieur, un intérêt de savoir si ces pratiques étaient généralisées a émergé. Il est rapidement apparu qu'il n'existait aucune étude recensée traitant de l'impact des caractéristiques particulières des services de garde en milieu de travail sur l'engagement des parents. De plus, les seuls documents portant sur les services de garde en milieu de travail trouvés datent de plus d'une dizaine d'années (Barbeau, 2001; Mayfield, 1990). Le besoin de comprendre la nature de l'engagement dans les services de garde en milieu de travail est donc apparu comme étant fondé et nécessaire.

La problématique a cerné le besoin de mettre en place de tels milieux de garde suite à l'évolution de la main d'œuvre québécoise et la présence des femmes sur le marché du travail (Bernard et Tremblay et Déom, 2011; Institut de la statistique du Québec, 2008;

Marshall, 2006; Mercure et Vultur, 2010; Sussman et Bonnel, 2006). Afin de répondre à ces besoins, les entreprises sont invitées à mettre sur pied des méthodes de conciliation travail-famille afin d'assurer la stabilité de leur main d'œuvre. Les services de garde en milieu de travail en sont un bon exemple, car ils répondent au principal besoin des parents travailleurs, soit celui de trouver un service de garde de qualité (Tremblay, 2012).

L'engagement parental ayant ensuite été reconnu comme étant un élément soutenant le développement global et optimal de l'enfant (Burch, 2012; Coutu, Lavigueur, Dubeau et Beaudoin, 2005; Deslandes et Bertrand, 2003; El Nokali *et al.*, 2010; Halgunseth, Peterson, Stark, et Moodie, 2009; Hernandez, 2012; Larrivée, Kalubi et Terrisse, 2006; Miron, 2004), l'objectif premier de la recherche s'est clarifié : comprendre la nature de l'engagement parental dans les services de garde en milieu de travail.

Le cadre conceptuel a permis de situer l'importance de l'engagement des familles au sein du service de garde de leur enfant selon des modèles théoriques établis. Le modèle écologique du développement humain (Bronfenbrenner, 1979) a servi de base théorique pour situer les relations entre le service de garde et la famille dans le contexte développemental de l'enfant. Une description exhaustive des différents niveaux relationnels pouvant exister entre la famille et le milieu de garde a ensuite permis d'identifier quel type de relation correspond au partenariat (Miron, 2004; Larrivée, Kalubi et Terrisse, 2006; Royer, 2004). Il a été déterminé que dans le domaine de la petite enfance, le concept d'engagement parental est défini en tant que relation de partenariat réciproque entre les familles et le service de garde, relation qui entraîne un partage des responsabilités pour favoriser le développement et les apprentissages de l'enfant (Halgunseth, Peterson, Stark, et Moodie, 2009).

L'approche centrée sur la famille a ensuite été sélectionnée comme modèle illustrant les moyens de favoriser l'engagement des familles au sein du service de garde de leur enfant (Dunst, 2001; Iowa Script Team, 2000; Keyser, 2006). Finalement, le concept d'engagement parental a largement été décrit, soit les activités et facteurs favorisant cet engagement, les impacts positifs qu'il entraîne pour la famille, le milieu et l'enfant ainsi que les principales barrières de l'engagement.

Après cette mise en situation définissant clairement ce que représente l'engagement parental dans l'univers de la petite enfance et son importance, les éléments méthodologiques de la recherche ont été sélectionnés. L'approche phénoménologique, parce qu'elle met « [...] l'accent sur l'expérience vécue, sur le sens que prend la réalité pour les individus dans le cadre de leur conception du monde et qui vise l'identification des structures fondamentales des phénomènes étudiés » (Legendre, 2005, p. 1036) est apparue comme étant la plus appropriée pour mettre en premier plan l'expérience d'engagement parental vécu par les parents, conformément aux objectifs de cette étude. L'entrevue semi-dirigée a été choisie pour interroger les directions de services de garde et les parents, afin de leur laisser l'espace nécessaire pour discuter de leurs réalités et des structures mises en place dans les milieux. Neuf entrevues ont été menées avec des directions de service de garde, et seize avec des parents utilisateurs de ces milieux. Une analyse documentaire des politiques écrites des services de garde sélectionnés a complété la collecte de données.

L'ensemble des éléments recueillis à travers ces techniques de collecte de données a permis de dresser un portrait des structures mises en place dans chacun des milieux retenus et de comprendre l'expérience d'engagement parental vécu par les parents interrogés. Plusieurs constats ont émergé de cette collecte.

Tout d'abord, la situation des services de garde étudiés a été mise en évidence. En effet, les caractéristiques particulières de ces services de garde liées à leur localisation en milieu de travail ont permis de cibler deux éléments liant cette situation et l'engagement des parents utilisateurs; l'adaptation d'horaire de certaines activités et les contraintes liées à la distance entre le service de garde et le lieu de résidence des parents. L'adaptation des horaires est une mesure mise en place par certains milieux afin de favoriser la participation des parents. Cette adaptation se vit majoritairement dans le cas de rencontres entre le personnel et les parents. Ces derniers peuvent profiter de leur proximité pour venir rencontrer le personnel sur leur heure de diner ou leurs moments de pause. Cette proximité entre le lieu de travail et le service de garde peut toutefois devenir un inconvénient lorsque le lieu de résidence des familles est plus éloigné. Cette distance agit comme une contrainte à l'engagement pour les parents, qui ne souhaitent pas revenir au service de garde pour des activités nécessitant une implication en dehors des heures de garde.

L'engagement des parents interrogés a ensuite été analysé par rapport aux structures mises en place dans les milieux de garde sélectionnés. Il est apparu que la culture du service de garde et de son personnel, la communication établie entre le milieu et les familles et les invitations d'engagement offertes aux parents par le milieu étaient les éléments ayant le plus d'influence sur l'engagement des parents interrogés.

Cette analyse des résultats a permis de mettre en évidence l'importance des structures mises en place par les services de garde sur l'engagement des parents. Il a pu être observé que les occasions offertes aux parents de s'engager variaient selon les milieux et que les initiatives d'engagement dépendaient aussi des parents utilisateurs. Les politiques et pratiques des services de garde sont apparues comme étant plus importantes pour l'engagement des parents interrogés que la caractéristique du service de garde de se trouver en milieu de travail. Cette analyse vient confirmer les constats

issus de la recension théorique effectuée pour cette étude, à savoir que les facteurs favorisant l'engagement parental sont généralement issus d'initiatives du service de garde (Forry, Moodie, Rothenberg, Simkin, 2011; Halgunseth, Peterson, Stark et Moodie, 2009). Un élément important a aussi été formulé par un grand nombre de parents, soit l'importance des invitations d'engagement lancées par les milieux de garde. Ce constat a permis la définition des types d'engagement préconisés par une majorité de participants.

La reprise des échelles relationnelles établies par Miron (2004), Royer (2004) et Larivée, Kalubi et Terrisse (2006), en plus des principes de l'approche centrée sur la famille a apporté un éclairage nouveau à la conception de l'engagement parental vécu par les parents utilisateurs des services de garde retenus. Cette analyse a mis en évidence les multiples efforts des milieux de garde, se raccrochant à plusieurs principes de l'approche centrée sur la famille, pour favoriser l'engagement parental dans leurs milieux. Un seul service de garde peut toutefois prétendre rejoindre l'ensemble des principes de l'approche centrée sur la famille. Ce même service est celui favorisant des structures permettant d'atteindre le niveau relationnel le plus élevé avec les parents. C'est pourtant la direction de ce service de garde qui déclare que le fait de se trouver en milieu de travail agit comme un frein plutôt qu'un facilitateur pour l'engagement parental. De plus, cinq directions de service de garde mentionnent qu'ils souhaiteraient que les parents s'engagent davantage. Dans cette lignée, six parents interrogés déclarent qu'ils souhaiteraient s'engager plus, mais que leur horaire ne leur permet pas, tandis que neuf d'entre eux mettent en évidence l'aspect facilitant de fréquenter un service de garde en milieu de travail pour leur engagement. Finalement, huit parents ne souhaitent pas s'engager davantage, la situation actuelle leur convenant. Tous ces éléments contradictoires éclairent la réalité selon laquelle la perception d'engagement parental est propre à chacun, et qu'au final, le parent s'avère le décideur de son engagement au sein du service de garde de son enfant. Le rôle du milieu est de mettre

en place les opportunités et les structures lui permettant de combler son besoin d'engagement, au niveau souhaité. Le personnel des services de garde doit respecter cette décision, comme cela est prôné dans l'approche centrée sur la famille.

Le processus de recherche effectué amène un premier portrait de l'engagement parental dans les services de garde en milieu de travail. Il a permis de déterminer que ces milieux profitent souvent de la proximité des parents utilisateurs pour faciliter certaines démarches, comme les rencontres avec le personnel ou les réunions de comités. Des insatisfactions ont cependant été relevées par rapport aux attentes des membres de la direction et la réalité vécue. Il demeure donc difficile de faire un lien entre l'engagement vécu par les parents interrogés et la particularité du service de garde de se trouver en milieu de travail. Les résultats ont plutôt mis en évidence l'unicité de chaque milieu et l'importance des structures, philosophies et politiques mises en place dans chacun des services de garde. Ces éléments amène une ambiance propre à chaque milieu, cette ambiance amenant le parent à se sentir invité ou non. Encore plus que cette ambiance, cependant, la volonté du parent de s'engager ou non lui revient, et demeure l'influence prédominante de son engagement. Ce constat ne s'applique toutefois pas seulement aux services de garde en milieu de travail, il peut être étendu à l'ensemble des milieux de garde.

L'étude présentée dans ce document est unique et pionnière dans l'étude de l'effet des caractéristiques particulières des services de garde sur des éléments dépassant le domaine managérial. Cependant, l'hypothèse selon laquelle l'engagement parental est facilité dans les services de garde en milieu de travail ne s'est pas avérée suivant l'analyse des propos recueillis lors de la collecte de données. Les parents utilisateurs de services de garde en milieu de travail sont, eux aussi, confrontés à des obstacles influençant leur engagement. Surtout, ils ne souhaitent pas tous s'engager à un haut niveau au sein du milieu de garde, seulement parce que celui-ci est lié à leur emploi.

Le programme éducatif régissant l'ensemble des services de garde québécois propose comme premier principe que « *chaque enfant est unique* » (ministère de la Famille et des Aînés, 2007). Il semble également que dans le même esprit, l'engagement de chaque parent le soit unique lui-aussi.

Limitations méthodologiques

Le processus de recherche présenté ici possède certaines limitations méthodologiques qui peuvent restreindre la portée des résultats. La taille de l'échantillon est la première limite de cette étude. En effet, le Québec possède 265 installations de CPE et 36 garderies ayant des installations en milieu de travail (ministère de la Famille et des Aînés, 2014). Aux fins de cette recherche, seulement neuf services de garde ont été sélectionnés. Si ce nombre est adéquat compte tenu du caractère exploratoire de cette étude, il ne permet cependant une généralisation des résultats à l'ensemble des services de garde en milieu de travail québécois et les parents les utilisant. Une seconde limite de la recherche se retrouve dans la sélection de parents. Comme leurs propos l'indiquent, les parents s'étant portés volontaires pour participer à la recherche prennent déjà une part active au sein du service de garde de leur enfant. Plus de la moitié siègent au conseil d'administration de leur établissement, ou ont souhaité y siéger, mais n'ont pu le faire, faute de siège vacant. En plus de ce type d'engagement, les parents interrogés ont généralement participé aux activités organisées par le milieu, que ce soit un accompagnement aux sorties ou une présence lors de fêtes ou de réunion. Cette caractéristique présente chez les parents faisant partie de cette étude ne démontre pas un portrait fidèle de l'ensemble des parents utilisateurs de service de garde en milieu de travail. En effet, selon les propos recueillis auprès de la direction, l'engagement des parents n'a jamais été qualifié de généralisé. Il est possible que les parents déjà intéressés à s'engager au sein du service de garde de leur enfant soient ceux qui se sont portés volontaires pour participer à cette recherche.

Pistes de recherche

Puisqu'aucune étude sur l'influence des caractéristiques particulières des services de garde en milieu de travail portant sur des aspects autres qu'administratifs n'a pu être recensée, cette recherche amène une compréhension nouvelle sur la nature de l'engagement parental dans ces milieux. Plus généralement, elle permet une meilleure compréhension du phénomène global de l'engagement parental. Les résultats issus de ce processus mettent en évidence certaines pistes de recherches possibles qui contribueraient aux connaissances sur le sujet.

Un échantillonnage plus important permettrait tout d'abord d'étudier une plus grande variété de structures et de politiques établies dans les services de garde en milieu de travail et un plus large éventail d'expériences vécues par les parents utilisateurs de ces milieux. En s'adressant à davantage de milieux de garde et de parents, des résultats différents pourraient émerger et une certaine généralisation deviendrait alors possible.

L'ajout d'un aspect quantitatif à la recherche permettrait de recenser les types d'engagement les plus fréquemment observés dans les services de garde en milieu de travail. Ce volet pourrait être fourni par les directions ou par les parents eux-mêmes, sous forme d'un sondage. Cette méthode de collecte de données permettrait aussi de rejoindre un plus grand nombre de parents, puisque leur participation demanderait moins de temps qu'un entretien qualitatif.

Une comparaison établie avec l'engagement parental dans les services de garde ne se trouvant pas en milieu de travail pourrait aussi apporter un angle nouveau dans la compréhension du phénomène. Les milieux de garde pourraient être classés selon leur type (garderie privée, en installation, en milieu familial, etc.) Ici encore, l'ajout d'un volet quantitatif ajouterait à cette comparaison et permettrait un comparatif de la nature de l'engagement des parents selon le type de milieu de garde fréquenté.

Le type d'entreprise associée aux services de garde en milieu de travail est aussi porteur d'intérêt pour de futures recherches. En effet, le fait que cette entreprise soit une université ou bien une entreprise de divertissement vient-il modifier l'engagement vécu par les parents utilisateurs ? Un groupe d'universitaires a-t-il plus de propension à s'engager que du personnel administratif œuvrant dans un milieu financier par exemple ? Il serait intéressant de se concentrer plus longuement sur l'influence des caractéristiques des parents liées à leur emploi, sur leur engagement au sein du service de garde de leur enfant dans d'autres recherches.

Finalement, la prise en compte de l'expérience vécue par le personnel éducateur des services de garde recensés apporterait aussi un angle supplémentaire à la vision de l'engagement des parents. Actrices de première ligne dans le phénomène de l'engagement des parents, les éducatrices possèdent des connaissances et ont vécu des expériences permettant un portrait plus complet de l'engagement parental. Leurs témoignages viendraient compléter les propos recensés auprès des parents utilisateurs et des directions.

Ainsi, les résultats émergeant du processus présenté dans ce document amènent à plusieurs pistes de recherche potentielles. Les données recueillies aux fins de cette étude permettent toutefois de bonifier les connaissances sur le phénomène de l'engagement parental dans les services de garde en milieu de travail. Aucune étude ne portant sur l'influence des caractéristiques particulières des services de garde en milieu de travail, cette recherche fait un premier pas dans cette direction. Une poursuite dans cette visée de recherche permettrait de mieux comprendre le phénomène de l'engagement parental, en plus d'apporter un soutien aux praticiens de la petite enfance souhaitant favoriser cet engagement.

ANNEXE A

GUIDE D'ENTREVUE : RENCONTRE AVEC LA DIRECTION

Introduction

- Remerciement du temps accordé
- Explication des objectifs de la recherche : en savoir plus sur le milieu.
- Expliquer le déroulement de l'entretien; nombre de questions, temps moyen de l'entrevue.
- Mentionner que l'anonymat du milieu et de la personne sera respecté, de même que l'ensemble des propos et des informations recueillies.
- Demander au participant s'il a des questions, y répondre.

Déroulement

- Mentionner, sur l'enregistrement, le code d'entrevue, la date et l'heure.
- Demander au participant s'il est prêt, si oui, débiter l'entrevue.

Questions

1. Depuis combien d'années le service de garde est-il en fonction?
2. À quelle entreprise est-il relié?
3. Votre clientèle se compose-t-elle exclusivement d'enfants d'employés de l'entreprise associée?
4. Avez-vous des ententes particulières avec l'entreprise associée (fêtes communes, échanges de service, temps libéré pour les parents, etc.)?
5. Votre service de garde suit-il une philosophie particulière (écologique, coopérative, etc.)?
6. Votre service de garde possède-t-il une philosophie particulière liée à l'engagement des parents utilisateurs? Si oui, pouvez-vous la décrire?
7. Votre service de garde possède-t-il une politique interne précise concernant l'engagement des parents utilisateurs? Si oui, en quoi consiste-t-elle?
8. Les parents peuvent-ils entrer dans les locaux du service de garde? Si oui, comment cela se passe-t-il habituellement?
9. Y a-t-il des activités particulières où les parents sont invités au service de garde? Si oui, lesquelles?
10. De quelle manière les parents peuvent-ils s'impliquer au sein du service de garde?
11. De quelle manière le personnel communique-t-il avec les parents?

12. De quelle manière les parents communiquent-ils avec le personnel?
13. En général, êtes-vous satisfait de l'engagement des parents au sein du service de garde? Quelle amélioration souhaiteriez-vous?
14. Rencontrez-vous des difficultés quant à l'engagement des parents dans le service de garde?
15. Avez-vous des questions, des commentaires?

Conclusion

- Remerciement pour le temps accordé.

ANNEXE B

GRILLE D'ENTREVUE AVEC LES PARENTS UTILISATEURS DU SERVICE DE GARDE

Introduction

- Remerciement du temps accordé
- Explication des objectifs de la recherche.
- Expliquer le déroulement de l'entretien; nombre de questions, temps moyen de l'entrevue.
- Mentionner que l'anonymat de chacun sera respecté, de même que l'ensemble des propos et des informations recueillies.
- Demander aux participants s'ils ont des questions, y répondre.

Déroulement

- Mentionner, sur l'enregistrement, le code d'entrevue, la date
- Demander aux participants s'ils sont prêts à débiter.
- Demander aux participants de remplir la fiche Renseignements généraux

Questions

- Avez-vous déjà participé à une ou des activités du service de garde? Si oui, lesquelles?
- Vous sentez-vous invité à vous engager au sein du service de garde? À prendre part aux activités (quotidiennes ou spéciales) du service de garde?
- De quelle manière le service de garde vous invite-t-il à vous engager?
- Avez-vous déjà initié une participation de votre part au sein du service de garde?
- Avez-vous déjà initié une activité où les parents étaient invités?
- Vous engagez-vous au sein du service de garde? Si oui, de quelle manière?
- Communiquez-vous régulièrement avec l'éducatrice de votre enfant?
- Ces échanges sont-ils satisfaisants pour vous? Sinon, que changeriez-vous?
- Communiquez-vous régulièrement avec la direction du service de garde?
- Ces échanges sont-ils satisfaisants pour vous? Sinon, que changeriez-vous?
- Vous sentez-vous à l'aise de communiquer avec le personnel ou la direction du service de garde? Pourquoi?

- Souhaiteriez-vous vous engager davantage au sein du service de garde? Si oui, de quelle manière? Quelles raisons vous en empêchent?
→ (Si le parent est employé de l'entreprise associée au service de garde)
- Trouvez-vous que le fait de travailler dans cette entreprise facilite votre engagement au sein du service de garde? (Temps libéré, souplesse au niveau des absences, etc.)

Conclusion

- Remerciement du temps accordé pour l'entretien.
- Explication de la poursuite de la recherche : diffusion des résultats.

ANNEXE C

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

ÂGE : _____

SEXE : ☐ F ☐ H

NOMBRE D'ENFANTS : _____

NOMBRE D'ENFANTS FRÉQUENTANT LE SERVICE DE GARDE :

OCCUPATION : _____

ANNÉES D'UTILISATION DU SERVICE DE GARDE :

EMPLOYÉ DE L'ENTREPRISE ASSOCIÉE? ☐ OUI ☐ NON

IMPLICATION PARTICULIÈRE AU SEIN DU SERVICE DE GARDE?
☐ OUI ☐ NON

SI OUI : _____

FRÉQUENTATION D'UN AUTRE SERVICE DE GARDE?
☐ OUI ☐ NON

SI OUI, RAISON DU CHANGEMENT DE SERVICE DE GARDE?

ANNEXE D

LETTRE D'INFORMATION REMISE AUX SERVICES DE GARDE

INVITATION AUX PARENTS

Bonjour à tous,

Dans le cadre de mon projet de maîtrise en éducation, je recherche 3 parents disponibles pour une entrevue portant sur leur engagement au sein du service de garde de leur enfant.

L'entrevue sera d'une durée approximative de 45 minutes.

Votre participation à ce projet permettra l'avancée des connaissances sur l'engagement parental en petite enfance et permettra une meilleure compréhension de la nature de cet engagement dans les services de garde en milieu de travail.

Si vous avez des questions ou êtes intéressés à participer, vous pouvez me rejoindre par courriel à l'adresse :

jean-bouchardanane@courrier.uqam.ca.

Merci !



Anane Jean-Bouchard
Étudiante à la Maîtrise en éducation, UQAM.

ANNEXE E

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT DIRECTION



« Comprendre la nature de l'engagement parental dans les services de garde en milieu de travail »

IDENTIFICATION

Chercheuse :

Ariane Jean-Bouchard

Étudiante à la Maîtrise en éducation, profil didactique. Université du Québec à Montréal (UQAM).

Coordonnées :

Téléphone : 514-xxx-xxxx

Courriel : jean-bouchard.ariane@courrier.uqam.ca

BUT GÉNÉRAL DU PROJET

Ce projet de maîtrise se concentre sur l'engagement parental dans les services de garde en milieu de travail. Le but de cette étude est de comprendre l'expérience d'engagement parental vécue par les parents utilisateurs de ces milieux. Cette compréhension du phénomène de l'engagement se fait par la vision qu'ont les parents de leur propre expérience.

Ce projet est réalisé dans le cadre de la Maîtrise en éducation, à l'Université du Québec à Montréal, sous la direction de M. Gilles Cantin, professeur au département didactique de la Faculté d'éducation. Il peut être rejoint par courriel à l'adresse : cantin.gilles@uam.ca.

PROCÉDURE (S) OU TÂCHES DEMANDÉES AU PARTICIPANT

Votre participation consiste à donner une entrevue individuelle au cours de laquelle il vous sera demandé de décrire, entre autres, les philosophies et politiques du service de garde en termes d'engagement parental.

Cette entrevue sera enregistrée sous support audio avec votre permission. La durée prévue est d'une trentaine de minutes. Le lieu et l'heure de l'entrevue sont à convenir selon vos disponibilités. La transcription sur support informatique qui s'en suivra ne permettra pas de vous identifier.

Vous permettez aussi à la chercheuse de consulter les documents du service de garde relatifs à l'engagement parental. Les informations recueillies auprès de ces documents ne permettront toutefois pas de vous identifier.

AVANTAGES ET RISQUES

Votre contribution à ce projet contribuera à l'avancement des connaissances sur le thème de l'engagement parental par une meilleure compréhension de la nature de cet engagement dans les services de garde en milieu de travail. Il n'y a pas de risque d'inconfort important associé à votre

participation. Vous devez cependant prendre conscience que certaines questions pourraient raviver des émotions désagréables par rapport à des événements vécus dans votre relation avec le service de garde. Vous demeurez libre de ne pas répondre à une question que vous estimez embarrassante sans avoir à vous justifier. Il est de la responsabilité de la chercheuse de suspendre ou de mettre fin à l'entrevue si elle estime que votre bien-être est menacé.

CONFIDENTIALITÉ

Il est entendu que les renseignements recueillis lors de l'entrevue sont confidentiels et que seuls la responsable du projet et son directeur de recherche, M. Gilles Cantin, auront accès à votre enregistrement et au contenu de sa transcription. Le matériel de recherche (enregistrement numérique et transcription codée) ainsi que votre formulaire de consentement seront conservés séparément sous clé par la responsable du projet pour la durée totale du projet. Les enregistrements ainsi que les formulaires de consentement seront détruits 5 ans après les dernières publications.

PARTICIPATION VOLONTAIRE

Votre participation à ce projet est volontaire. Cela signifie que vous acceptez de participer au projet sans aucune contrainte ou pression extérieure, et que par ailleurs, vous êtes libre de mettre fin à votre participation en tout temps au cours de cette recherche. Dans ce cas, les renseignements vous concernant seront détruits. Votre accord à participer implique également que vous acceptez que le responsable du projet puisse utiliser aux fins de la présente recherche (mémoire, articles, communications scientifiques) les renseignements recueillis à la condition qu'aucune information permettant de vous identifier ne soit divulguée publiquement à moins d'un consentement explicite de votre part.

COMPENSATION FINANCIÈRE

Votre participation à ce projet est offerte gratuitement. Une première analyse des données recueillies vous sera présentée afin de valider les propos de la chercheuse. Un résumé des résultats de recherche vous sera transmis au terme du projet.

DES QUESTIONS SUR LE PROJET OU SUR VOS DROITS?

Vous pouvez contacter la responsable du projet au numéro 514-xxx-xxxx pour des questions additionnelles sur le projet. Vous pouvez également discuter avec le directeur de recherche, M. Gilles Cantin, des conditions dans lesquelles se déroule votre participation et de vos droits en tant que participant de recherche.

Le projet auquel vous allez participer a été approuvé sur le plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains. Pour toute question ne pouvant être adressée au directeur de recherche ou pour formuler une plainte ou des commentaires, vous pouvez contacter le Président du Comité d'éthique de la recherche pour étudiants (CÉRPÉ), par l'intermédiaire de son secrétariat au numéro 514-987-3000 #1646 ou par courriel à savard.josee@uqam.ca.

REMERCIEMENTS

Votre collaboration est importante à la réalisation de ce projet et nous tenons à vous en remercier.

SIGNATURES

Je reconnais avoir lu le présent formulaire de consentement et consens volontairement à participer à ce projet de recherche. Je reconnais aussi que le responsable du projet a répondu à mes questions de manière satisfaisante et que j'ai disposé de suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer. Je comprends que ma participation à cette recherche est totalement volontaire et que je peux y mettre fin en tout temps, sans pénalité d'aucune forme, ni justification à donner. Il me suffit d'en informer la responsable du projet.

Nom (lettres moulées) et coordonnées :

Signature du participant : _____ Date :

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages, les risques du projet et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

Nom (lettres moulées) et coordonnées :

Signature de la responsable du projet : _____ Date :

ANNEXE F

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT PARENTS



FORMULAIRE DE CONSENTEMENT (PARENTS) AU PROJET DE RECHERCHE :

« Comprendre la nature de l'engagement parental dans les services de garde en milieu de travail »

IDENTIFICATION

Chercheuse :

Ariane Jean-Bouchard

Étudiante à la Maîtrise en éducation, profil didactique. Université du Québec à Montréal (UQAM).

Coordonnées :

Téléphone : 514-xxx-xxxx

Courriel : jean-bouchard.ariane@courrier.uqam.ca

BUT GÉNÉRAL DU PROJET

Ce projet de maîtrise porte sur l'engagement parental dans les services de garde en milieu de travail. Le but de cette étude est de comprendre l'expérience d'engagement parental vécue par les parents utilisateurs de ces milieux. Cette étude porte donc sur la vision qu'ont les parents de leur propre expérience.

Ce projet est réalisé dans le cadre de la Maîtrise en éducation, à l'Université du Québec à Montréal, sous la direction de M. Gilles Cantin, professeur au département didactique de la Faculté des sciences de l'éducation. Il peut être rejoint par courriel à l'adresse : cantin.gilles@uqam.ca.

PROCÉDURE (S) OU TÂCHES DEMANDÉES AU PARTICIPANT

Votre contribution consiste à participer une entrevue individuelle au cours de laquelle il vous sera demandé de décrire, entre autres choses, votre expérience personnelle d'engagement parental au sein du service de garde fréquenté par votre(s) enfant(s), et votre perception personnelle de cette expérience.

Cette entrevue sera enregistrée sous support audio avec votre permission. La durée prévue est de quarante-cinq (45) minutes à une heure. Le lieu et l'heure de l'entrevue sont à convenir selon vos disponibilités. La transcription sur support informatique qui en suivra ne permettra pas de vous identifier.

AVANTAGES ET RISQUES

Votre contribution à ce projet contribuera à l'avancement des connaissances sur le thème de l'engagement parental par une meilleure compréhension de la nature de cet engagement dans les services de garde en milieu de travail. Il n'y a pas de risque d'inconfort important associé à votre participation. Vous devez cependant prendre conscience que certaines questions pourraient raviver des émotions désagréables par rapport à des événements vécus dans votre relation avec le service de garde. Vous demeurez libre de ne pas répondre à une question que vous estimez embarrassante sans avoir à vous justifier. Il est de la responsabilité de la chercheuse de suspendre ou de mettre fin à l'entrevue si elle estime que votre bien-être est menacé.

CONFIDENTIALITÉ

Il est entendu que les renseignements recueillis lors de l'entrevue sont confidentiels et que seuls la responsable du projet et son directeur de recherche, M. Gilles Cantin, auront accès à votre enregistrement et au contenu de sa transcription. Le matériel de recherche (enregistrement numérique et transcription codée) ainsi que votre formulaire de consentement seront conservés séparément sous clé par la responsable du projet pour la durée totale du projet. Les enregistrements ainsi que les formulaires de consentement seront détruits 5 ans après les dernières publications.

PARTICIPATION VOLONTAIRE

Votre participation à ce projet est volontaire. Cela signifie que vous acceptez de participer au projet sans aucune contrainte ou pression extérieure, et que par ailleurs, vous êtes libre de mettre fin à votre participation en tout temps au cours de cette recherche. Dans ce cas, les renseignements vous concernant seront détruits. Votre accord à participer implique également que vous acceptez que le responsable du projet puisse utiliser aux fins de la présente recherche (mémoire, articles, communications scientifiques) les renseignements recueillis à la condition. Par ailleurs, aucune information permettant de vous identifier ne sera divulguée publiquement à moins d'un consentement explicite de votre part.

COMPENSATION FINANCIÈRE

Votre participation à ce projet est **volontaire** et aucune compensation financière n'est prévue. Une première analyse des données recueillies vous sera présentée afin de valider les propos de la chercheuse. Un résumé des résultats de recherche vous sera transmis au terme du projet.

DES QUESTIONS SUR LE PROJET OU SUR VOS DROITS?

Vous pouvez contacter la responsable du projet au numéro 514-616-2274 pour des questions additionnelles sur le projet. Vous pouvez également discuter avec le directeur de recherche, M. Gilles Cantin, des conditions dans lesquelles se déroule votre participation et de vos droits en tant que participant de recherche.

Le projet auquel vous allez participer a été approuvé sur le plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains. Pour toute question ne pouvant être adressée au directeur de recherche ou pour formuler une plainte ou des commentaires, vous pouvez contacter le Président du Comité d'éthique de la recherche pour étudiants (CÉRPE), par l'intermédiaire de son secrétariat au numéro 514-987-3000 #1646 ou par courriel à savard.josee@uqam.ca.

REMERCIEMENTS

Votre collaboration est importante à la réalisation de ce projet et nous tenons à vous en remercier.

SIGNATURES

Je reconnais avoir lu le présent formulaire de consentement et consens volontairement à participer à ce projet de recherche. Je reconnais aussi que le responsable du projet a répondu à mes

questions de manière satisfaisante et que j'ai disposé de suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer. Je comprends que ma participation à cette recherche est totalement volontaire et que je peux y mettre fin en tout temps, sans pénalité d'aucune forme, ni justification à donner. Il me suffit d'en informer la responsable du projet.

Nom (lettres moulées) et coordonnées :

Signature du participant : _____

Date :

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages, les risques du projet et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

Nom (lettres moulées) et coordonnées :

Signature de la responsable du projet : _____ Date :

ANNEXE G

CERTIFICAT ÉTHIQUE

UQÀM | Faculté des sciences de l'éducation

CÉRPÉ-3

UQÀM | Faculté des sciences

DE CERTIFICAT : 2013-0079A

Conformité à l'éthique en matière de recherche impliquant la participation de sujets humains

Le Comité pour l'évaluation des projets étudiants impliquant de la recherche avec des êtres humains (CÉRPÉ) des facultés des sciences et des sciences de l'éducation de l'Université du Québec à Montréal a examiné le projet de recherche suivant :

Titre du projet : La nature de l'engagement parental dans les services de garde en milieu de travail

Responsable du projet : Ariane Jean-Bouchard
Programme: Maîtrise en éducation

Superviseur : Gilles Cantin

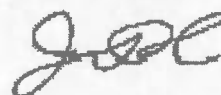
Ce projet de recherche est jugé conforme aux pratiques habituelles et répond aux normes établies par le «*Cadre normatif pour l'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'UQAM*».

Le projet est jugé recevable au plan de l'éthique de la recherche sur des êtres humains.

NOM	<u>Membres du Comité</u>	
	TITRE	DÉPARTEMENT
Proulx, Jérôme	Président du Comité, professeur	Mathématiques, Faculté des sciences
Grenier, Johanne	Professeur	Kinanthropologie, Faculté des sciences
Bigras, Nathalie	Professeur	Didactique, Faculté des sciences de l'éducation
Fortier, Marie-Pierre	Professeur	Éducation et formation spécialisées, Faculté des sciences de l'éducation
Laforest, Louise	Professeur	Informatique, Faculté des sciences
Proulx, Sylvia	membre de la collectivité externe	

23-01-2014

Date



Jérôme Proulx
Président du Comité

ANNEXE H

RECONSTRUCTION DE RÉCITS

PARENT A-SERVICE DE GARDE A

Maman d'un enfant fréquentant le service de garde depuis sept mois. Elle travaille dans l'établissement d'enseignement.

Mon enfant fréquente le service de garde depuis le mois de septembre, donc depuis sept mois. Je suis enceinte et c'est sûr que je vais vouloir l'envoyer ici, mais comme il n'y a pas de pouponnière, je vais devoir l'envoyer ailleurs avant.

Mon engagement au service de garde se traduit, cette session-ci, par l'accompagnement des enfants à la piscine, une fois par semaine. Moi ça adonne que je ne suis pas en classe durant ce moment-là, alors je peux y aller. Je trouve ça super de pouvoir être sur le lieu de travail, je descends, ça me prend cinq minutes et je suis rendue. Je remonte après et donc ça n'hypothèque pas beaucoup de temps. Ça me prend en tout une heure et quart dans ma journée alors je finis juste un peu plus tard cette journée-là. Je viens aussi quand ils organisent des fêtes spéciales, comme la fête de Noël ou des expositions, mais je ne m'implique pas nécessairement dans l'organisation.

Je me sens toujours invitée à participer aux activités du service de garde. Il y a tout le temps un tableau en avant où c'est toujours écrit et l'éducatrice m'en parle aussi. La communication est vraiment bonne ici, si je compare à l'autre garderie où on allait avant. Ici, je sens qu'à chaque fois qu'il y a des petites inquiétudes, quoi que ce soit, on m'en parle et il n'y a pas de problème.

C'est sûr que j'aimerais m'engager davantage, mais parfois je ne peux pas, par exemple les comités qui ont des réunions le soir. Je n'habite pas proche du service de garde, donc avec le temps de voyageant, ce n'est pas vraiment possible. C'est sûr que dès fois j'aimerais donc qu'il y ait plus d'occasions de s'engager dans la journée, ou moins tard dans la soirée. Mais je suis vraiment à l'aise d'entrer dans le local, de rester

un peu de temps avec mon enfant et son groupe dans la journée, ça ne dérange pas du tout l'éducatrice.

C'est sûr que ça facilite beaucoup mon engagement de travailler ici. Comme pour la piscine, par exemple, si je ne travaillais pas ici, je ne pourrais pas faire ça. Je ne pense pas que ce serait possible, non plus, pour un service de garde de quartier, d'amener les enfants à la piscine une fois par semaine comme ça. Et aussi, ça n'augmente pas mon engagement au sein du service de garde, mais je passe beaucoup plus de temps avec ma fille, le matin et le soir, avec le voyageur. Ce n'est pas nécessairement un moment de mauvaise qualité, on parle et tout. Si j'allais la porter dans un autre service de garde, on se verrait moins dans la journée.

PARENT B-SERVICE DE GARDE A

Maman de deux enfants fréquentant le service de garde. Elle travaille au sein de l'établissement d'enseignement et est membre du conseil d'administration.

J'ai déjà participé aux activités du service de garde, autre que le CA, comme accompagnatrice aux sorties, aux levées de fonds, aux fêtes spéciales et aux rencontres prévues avec les éducatrices. L'invitation se faisait toujours par le biais de l'éducatrice, ou par des annonces dans le service de garde. Je n'ai jamais eu besoin de m'engager de ma propre initiative, je trouve que c'est très ouvert, on peut entrer n'importe quand, on est vraiment les bienvenus. Je n'ai jamais vraiment senti qu'il fallait que je m'invite moi-même dans quelque chose et ça n'est pas arrivé que je me sente exclue d'une activité.

Je communique quotidiennement avec l'éducatrice, on voit les éducatrices tous les jours grâce à nos horaires. Il y a aussi une ouverture à faire des rencontres au besoin, l'éducatrice me l'a déjà proposé pour mon plus vieux qui avait un petit quelque chose à un moment donné. Si je ne la vois pas ou que je n'ai pas le temps de lui parler, je peux lui écrire des petits messages dans le cahier de communication. C'est déjà arrivé qu'on ait une petite situation avec mon plus vieux, je lui ai écrit dans le cahier que j'aimerais qu'on s'en parle et on s'en est parlé, on a eu un retour là-dessus.

Avant, mes enfants ont fréquenté un service de garde en milieu familial, c'était très différent. On dirait que pour s'engager, s'investir et être présent, il y a comme une limite de c'est chez quelqu'un. Mais ici, ce n'est pas du tout comme ça, on peut aller partout, c'est vraiment la plus grosse différence. On est beaucoup plus sollicités aussi pour faire des activités avec eux.

Je trouve que d'être sur place permet la spontanéité, je peux descendre le midi pour jaser avec l'éducatrice. S'il y a un besoin ponctuel, je peux descendre et retourner travailler après, je ne suis pas obligée de prendre une journée de congé. Mon conjoint aussi travaille ici, alors ce midi, on est allé chercher les deux enfants et on les a fait dîner avec nous à la cafétéria. Donc ça permet de faire des petits trucs comme ça aussi qui sortent un peu de l'ordinaire. C'est sûr que si je ne travaillais pas ici, je ne serais pas partie de mon travail pour faire ça. C'est sûr que c'est la facilité, toute la famille est ici, ça ne pourrait pas être mieux.

PARENT C- SERVICE DE GARDE A

Papa de deux enfants, un seul fréquentant le service de garde. Il ne travaille pas dans l'établissement d'enseignement, mais sa conjointe, oui. Il est membre du conseil d'administration.

On a choisi ce service de garde ici, parce qu'on habite quand même proche et ma conjointe travaille ici. En plus, l'accès aux services comme la piscine et le gymnase rendait ça vraiment intéressant. Avant, ma fille était dans un milieu familial et était toute seule de son âge, donc les grands groupes nous ont aussi intéressés.

J'ai déjà participé aux activités du service de garde, surtout comme membre du conseil d'administration. Là je suis en congé de paternité, donc j'essaie de m'engager un peu plus, je reviens de la piscine et la semaine prochaine on s'en va dans une activité extérieure. Sinon, avec mon horaire habituel, c'est moins facile. Ma conjointe travaille ici, mais c'est certain que ça dépend de ses horaires. Comme cette session-ci, la piscine tombait en même temps qu'elle était en classe, elle ne pouvait pas y aller. Mais si elle est libre, c'est sûr qu'elle va vouloir y aller. Je sais qu'elle est déjà passée quelquefois faire un petit coucou à notre fille durant la journée, c'est déjà arrivé.

Je me sens toujours bienvenu à participer aux activités, plus là, je me dis que peut-être, comme ils sont au courant de mon horaire habituel, ils me le proposent moins d'habitude. Comme là, c'est moi qui ait demandé si je pouvais accompagner à la sortie de la semaine prochaine. Sinon, on est toujours averti des activités par le site web, le calendrier, le babillard à l'entrée du service de garde ou par les éducatrices.

Les échanges avec les éducatrices sont plus directs ici, qu'avant, lorsque ma fille fréquentait un service de garde en milieu familial. On a plus de feedback, c'est plus réel. À l'autre milieu, c'était toujours « tout va bien ».

Si j'ai un message à donner à l'éducatrice, on a un nouveau moyen qui va être mis en place. On a discuté de ça au CA et une suggestion a été retenue pour avertir les éducatrices qu'on avait écrit un message pour elles dans le cahier de communication. Parce qu'avec les horaires, si on y écrivait quelque chose, elles ne le voyaient pas avant l'heure de la sieste. Maintenant avec ce moyen, elles vont pouvoir voir rapidement qu'il y a quelque chose, même si on n'a pas l'occasion de la voir le matin. Cette proposition-là est sortie après un sondage qui a été proposé à tous les parents. Un des parents a mentionné cette difficulté de communication dans son sondage, donc on en a discuté au conseil d'administration et cette suggestion-là a été retenue. De toute façon, la porte du bureau de la direction est toujours ouverte, je vois des parents lui parler régulièrement, il y a beaucoup d'ouverture.

Moi je ne travaille pas ici, mais c'est sûr que c'est facilitant pour ceux qui le font. Je le vois sur le CA, cinq des parents sont liés à l'établissement. Je pense que ça amène une implication, les gens disent que ça aide à s'impliquer encore plus. Ça facilite aussi, quand, par exemple, l'enfant est un peu malade, tu peux aller voir comment il va et si ça va, tu retournes travailler. Moi, ça me prends vingt minutes venir ici de mon travail, alors c'est sûr que c'est ma conjointe qui vient dans ces cas-là.

PARENT D — SERVICE DE GARDE A

Maman de trois enfants, dont deux fréquentent le service de garde. Ni elle, ni son conjoint ne travaillent au sein de l'établissement d'enseignement.

J'ai souvent participé à des activités du service de garde, comme parent accompagnateur ou quand il y a des activités spéciales en dehors des heures de garde. Je me sens vraiment, mais vraiment invitée à m'engager. C'est sûr que j'ai un horaire qui ne s'accorde pas pour participer dans la journée, mais je ne suis pas gênée de demander à l'éducatrice si je peux venir à des activités quand je peux. Comme là, je suis en congé de maternité alors j'ai demandé si je pouvais venir à l'activité spéciale de la semaine prochaine, même s'ils ne demandaient personne. Même des fois, si moi je n'ai pas participé, ma tante est allée, par exemple, pour accompagner une sortie.

Nous, avec mon conjoint, on est des parents « colleux » de service de garde, on prend notre temps, on jase, on se raconte la fin de semaine. Avec les éducatrices là, on s'entend vraiment bien. J'ai déjà eu une moins bonne relation avec une éducatrice dans le passé, on n'avait pas la même vision des choses avec mon enfant et j'avais l'impression qu'elle ne considérait pas ce que je voulais dire. On ne se voyait pas, nos horaires ne s'accordaient pas. J'en ai parlé au directeur et il a pris les choses en charge. Ça a bien fini finalement.

Comme on fait du covoiturage avec nos voisins qui vont au même service de garde, je ne vois pas toujours les éducatrices, mais des fois on communique avec le cahier de communication. Elle prend vraiment le temps de le faire alors c'est vraiment le fun. L'éducatrice est vraiment gentille, elle est informelle et nous supporte beaucoup. Je ne communique pas souvent avec le directeur, mais je sens qu'il est toujours disponible et ouvert.

C'est certain que j'aimerais m'engager davantage au sein du service de garde, mais avec mon horaire c'est difficile. C'est pourquoi j'aime vraiment le fait qu'on puisse faire des activités à l'extérieur des heures de travail. Mais c'est sûr que de travailler là ça doit être facilitant. Si t'as un trou, tu peux aller accompagner à la piscine ou passer voir ton enfant. Et sinon, ça raccourcit la journée de l'enfant au service de garde, donc ça n'augmente pas nécessairement l'engagement au service de garde, mais ça augmente l'engagement envers ton enfant.

PARENT E — SERVICE DE GARDE A

Papa de trois enfants, dont deux fréquentent le service de garde. Ni lui, ni sa conjointe ne travaillent au sein de l'établissement d'enseignement.

J'ai déjà participé à des activités du service de garde, comme la fête de Noël ou la fête de fin d'année. Je ne me suis jamais impliqué dans les sorties, par exemple, parce que je travaille. On se sent invité par exemple, l'éducatrice nous en parle. Je parle quotidiennement aux éducatrices. C'est déjà arrivé qu'on demande une rencontre informelle à l'éducatrice de notre plus vieux qui avait de petits problèmes de comportements. On l'a demandé une fois, et une autre fois c'est l'éducatrice qui l'a demandé. Elle a fait un suivi aussi, elle s'est montrée très disponible.

On a vraiment beaucoup de possibilités de s'engager. Comparé aux autres services de garde fréquentés par mes enfants, il y avait des fois autant d'occasions, mais ici c'est vraiment beaucoup. On sent aussi que les éducatrices ont plus de formation, il y a plus de suivi. On l'a senti avec mon plus vieux qui avait un peu de problèmes avec son comportement. Dans l'autre milieu, l'éducatrice n'a jamais poussé, il n'y a jamais eu d'efforts pour travailler ça, tandis qu'ici, on a eu un bon support et un bon suivi aussi.

C'est sûr que j'aimerais ça m'engager davantage, mais avec mon horaire je ne peux pas vraiment. Je pense que ça aide de travailler sur place, souvent ce sont des professeurs ou des étudiants qui vont être volontaires pour la piscine. Et comme la piscine est sur le site aussi, je pense que ça aide. Moi, si je travaillais là, je pourrais aller aider sur mon heure de dîner, ou si j'avais un temps mort je pourrais aller faire un tour.

PARENT F — SERVICE DE GARDE C

Maman de deux enfants, une fréquentant le service de garde et la plus vieille l'ayant fréquenté. Elle travaille au sein de l'entreprise associée et a déjà été membre du conseil d'administration.

J'ai déjà participé à différentes activités du service de garde; j'ai déjà accompagné aux sorties, j'ai déjà été membre du conseil d'administration et parfois je leur apporte du matériel, comme des feuilles brouillons pour le dessin ou du matériel pour le bricolage. Je leur avais proposé et comme ils ramassent tout, ils ont accepté. J'ai quitté le CA pour des raisons de santé, mais je sentais aussi que j'étais plus utile au service de garde en leur apportant des trucs comme ça, c'est moins « by the book », je préfère ça. Avant j'accompagnais plus aux sorties, mais plus les enfants sont vieux, moins le service de garde demande d'aide, pour favoriser leur autonomie. Alors maintenant je vais seulement aux spectacles, au déjeuner de Noël et j'assiste aux réunions avec l'éducatrice, il y en a une au début et une à la fin de l'année. Ce qui est bien avec les réunions c'est que les éducatrices s'organisent toujours, si tu veux tu peux venir la voir sur l'heure du midi ou bien le matin. C'est plus facile, tu prends un quinze minutes de break et tu y vas.

C'est aussi déjà arrivé que je passe dans la journée voir mes filles, plus ma plus jeune, parce qu'avec ma plus vieille ça la faisait pleurer alors j'ai arrêté, mais il n'y a jamais eu de problème à ce que je fasse ça. En fait, je n'ai jamais eu de problème avec les éducatrices, il n'y a rien que je changerais. Si j'ai quelque chose à dire, je vais le dire et si l'éducatrice a quelque chose à me dire, elle va me le dire aussi. La directrice aussi je peux aller la voir, je ne me gêne pas avec elle.

Je ne pense pas que je voudrais m'engager davantage au sein du service de garde, de toute façon je n'aurais pas le temps. Pis en même temps, je me dis qu'à un moment donné, c'est comme assez.

Je pense que le fait que le service de garde soit sur mon milieu de travail rend les choses plus faciles parce que tes enfants sont proches de toi. Si elle est malade, je monte et je vais voir, je traîne toujours un peu de Tylenol avec moi au cas où. Et le fait que je passe du temps avec ma fille le matin et le soir dans la voiture, ça fait quand même une heure de plus par jour avec elle.

PARENT G — SERVICE DE GARDE D

Maman de trois enfants qui ont tous fréquenté le service de garde, seulement la dernière y est encore. Elle ne travaille pas pour aucune des organisations affiliées au service de garde.

Je participe régulièrement aux sorties avec les enfants. Les plus vieux font une sortie par mois, des sorties vraiment intéressantes qui font que des fois on se bat presque entre parents pour participer. Il faut mettre son nom vite parce qu'après ça on est trop nombreux. C'est sûr que le fait que les sorties soient seulement les avant-midi ça permet aux parents de prendre leur matinée et retourner au travail après, on n'a pas à prendre toute une journée. J'ai aussi participé à d'autres activités qui impliquent les parents, comme les déjeuners.

Je sens que le service de garde en fait beaucoup pour nous inviter, et vu qu'il y a une belle réponse des parents, il y a sûrement plus d'activités qui sont organisées, c'est comme une roue tournante, de la façon que je le comprends. Je dirais que c'est une culture générale qui n'est pas nécessairement discutée, ça se fait comme un peu spontanément. Je ne me suis jamais engagée de ma propre initiative, j'ai toujours saisi les occasions qui nous étaient offertes. Je me suis aussi dit que ça aurait juste plus mêlé mes enfants si je me mettais à des fois venir, des fois pas. Quand il y a des activités, c'est plus facile à comprendre pour les enfants; la sortie est finie donc il y a comme une compréhension que les parents s'en vont, c'est logique. Donc je ne me suis jamais impliquée de ma propre initiative, mais c'est par philosophie personnelle du rôle du CPE.

Ce qui est bien c'est que toutes les activités sont soit le matin ou en fin de journée, donc même si c'est en milieu de travail, je pense qu'ils veulent quand même essayer d'accommoder les parents pour qu'ils puissent passer avant ou après le travail. Il y a juste les sorties avec les plus vieux qui sont tout un avant-midi.

J'ai une belle relation avec les éducatrices et la direction, j'aime vraiment beaucoup le CPE. Même qu'on est déménagés sur la Rive-Sud et on n'a jamais pensé changer de CPE. Je ne pense pas que je souhaiterais m'engager davantage et j'imagine que les parents qui ne peuvent pas s'engager ne pourraient pas le faire dans d'autres occasions. Ils en font déjà beaucoup, c'est vraiment bien. Je trouve que le service de garde a trouvé un bon équilibre.

Je ne travaille pas à côté du CPE, mais pas loin, donc c'est sûr que je trouve pratique de pouvoir se déplacer pour une petite activité comme le déjeuner et repartir ensuite. Dans le fond c'est dommage que les CPE de quartier ne fassent pas des activités comme ça, comme des sorties juste un avant-midi plutôt qu'une journée

complète. Mais en même temps je comprends que les parents doivent encore aller au travail, tandis qu'ici, on est arrivés au travail, ça fait la différence.

PARENT H — SERVICE DE GARDE D

Maman de deux enfants, dont un fréquente encore le service de garde. Elle ne travaille pas pour l'organisation affiliée au service de garde, mais son conjoint, oui. Elle est membre du conseil d'administration.

Je suis membre du CA et quand je suis capable, j'accompagne les enfants en sortie. J'aime ça, les parents aiment ça, même que des fois on fait même la queue et quand arrive mon tour il y a déjà trop de parents d'inscrits, je ne peux pas y aller. Je m'implique aussi à la demande de l'éducatrice, par exemple quand elle organise des thèmes, elle nous demande parfois d'apporter des trucs ou de venir faire des activités si on a des connaissances particulières sur ce thème-là. Aussi, avant d'être sur le CA, j'ai fait partie du comité communication. On a instauré les communications par courriel pour être plus verts.

Ce qui est plaisant c'est que les enfants sont dans un beau milieu, c'est pas mal tous des gens associés aux organisations affiliées, ça crée une dynamique et la plupart des parents se connaissent, donc ça crée un petit quelque chose de plus. Ça fait une ambiance très joviale.

Je n'ai jamais initié une activité ou ne me suis jamais engagée de ma propre initiative, il y a beaucoup d'occasions pour s'impliquer, il n'y a pas un deux, trois semaines qu'il n'y a pas quelque chose, donc on n'a pas besoin, ça se fait tout seul. On a aussi la liberté de pouvoir dire, aujourd'hui je vais la chercher pour dîner, je la ramène pour la sieste. Mon conjoint, qui travaille à côté l'a déjà fait une couple de fois.

J'ai une belle relation avec le personnel, il n'y a pas beaucoup de roulement de personnel, il y a des éducateurs qui ont vu mes filles bébés. C'est comme une petite famille, veut veut pas on passe des années là-bas.

Je ne pense pas que je souhaiterais m'engager davantage, je suis pas mal assez engagée et avec mon travail, ce n'est pas toujours évident. Quand je suis capable, je le fais et j'aime ça. Je ne sais pas si le fait que ce soit un service de garde en milieu de travail facilite l'engagement, parce que je n'ai pas d'autres exemples. Peut-être que ça facilite parce qu'on est tous pas mal des professionnels, on est pas mal tous du même milieu et donc on se côtoie, mais je n'ai pas de comparatif.

PARENT I- SERVICE DE GARDE D

Maman d'une petite fille qui fréquente le service de garde depuis deux ans. Elle ne travaille pas pour les organisations affiliées au service de garde. Elle est membre du conseil d'administration.

En plus du CA, je suis déjà allée aux déjeuners avec les parents et aux rencontres avec les éducatrices. Ma fille est trop jeune pour les sorties. Je suis sur le CA depuis la dernière assemblée générale, je voulais avoir un œil de l'intérieur de la gestion. Comme j'aimais beaucoup le CPE, je voulais savoir ce que je pouvais faire pour assurer la continuité de ce bel environnement.

Je me sens toujours à l'aise d'entrer dans le local, c'est très libre. Par exemple vendredi dernier c'était l'anniversaire de ma fille, je suis arrivée un peu plus tôt et je suis restée avec le groupe et il n'y avait pas de problème. Je me suis aussi sentie à l'aise lors de l'intégration de ma fille, ça s'est étendu sur trois semaines et je n'ai jamais senti que j'étais de trop, c'était très invitant. Je me sens vraiment à l'aise de communiquer avec l'ensemble du personnel, tout le monde est accueillant et veut nous parler.

Je ne vois pas vraiment comment je pourrais m'engager davantage au service de garde, mais je ne serais pas fermée s'il y avait d'autres choses, des projets spéciaux. C'est sûr que pour le temps, il y a une limite, mais je pense que je suis bien engagée. Le fait que les CA soient sur l'heure du midi nous permet d'y assister. S'ils étaient le soir, je pense que je me serais quand même impliquée, mais ça compliquerait l'existence. La proximité avec le travail, c'est avantageux. Ça l'est moins parce que c'est loin de la maison, parce que par exemple c'est moi qui gère les déplacements parce que mon conjoint travaille plus proche de la maison, mais je trouve ça bien.

PARENT J — SERVICE DE GARDE E

Papa d'un poupon qui travaille à l'établissement d'enseignement lié au service de garde. Il est membre du conseil d'administration.

Je n'ai pas vraiment participé à d'autres activités du service de garde que le CA et une rencontre avec les éducatrices en début d'année. C'est sûr que mon garçon est à la pouponnière, donc son groupe participe moins aux activités du service de garde. Je me sens quand même invité à m'engager, il y a plusieurs occasions comme des activités, des levées de fonds, des spectacles, c'est régulier. J'ai beaucoup de contraintes de temps qui font que c'est assez difficile de me libérer pour ces activités-là, ma femme aussi, ce qui fait qu'on n'a pas beaucoup participé à ces activités-là. Mais il y a des parents qui y vont.

Je ne me suis jamais engagé de ma propre initiative, mais comme mon enfant est jeune, il ferait une crise si je restais un peu pour partir sans lui. Même quand je passe au service de garde durant la journée pour des besoins du CA, je m'organise pour qu'il ne me voie pas.

J'ai une belle relation avec l'éducatrice, on s'est fait dire que c'est beaucoup plus facile pour les enfants de faire confiance aux éducatrices s'ils voient leurs parents parler avec eux. Donc on prend le temps le matin, un bon cinq, dix minutes pour expliquer ce qui s'est passé la nuit, s'il a bien mangé, le soir aussi pour savoir ce qui s'est passé dans la journée. C'est toujours des éducateurs réguliers, ils connaissent très bien les particularités de chaque enfant. Je suis à l'aise de communiquer avec tout le personnel du CPE, mais des fois je trouve ça plus difficile parce des fois, dans les réunions du CA, on parle d'employés plus difficiles et je ne veux pas que ça paraisse quand je leur parle que je sais quelque chose, donc j'essaie parfois de les éviter.

C'est sûr que j'aimerais ça m'engager davantage, mais c'est vraiment difficile côté temps, j'ai vraiment un horaire chargé. Ça va être plus facile à l'autre session, mon garçon va changer de groupe, je vais avoir aussi une moins grosse charge de travail, plus de temps pour m'impliquer un peu plus. J'aimerais ça, quand mon gars va changer de groupe, m'engager plus, le suivre dans les activités, voir comment il va suivre un spectacle, des choses comme ça. Pour l'instant, je ne recherche pas les occasions de m'impliquer plus, il y en a, mais je n'ai juste pas le temps.

Je trouve que le fait que le CPE soit en milieu de travail facilite à 100 % pour deux raisons : premièrement il y a moins de contraintes de déplacement. Si je devais aller chercher mon garçon à une garderie plus loin, retourner à la maison, l'heure du souper, et le laisser là pour aller à la réunion du CA qui est à 17 h 30, je n'aurais pas le temps. Ici, ma femme vient chercher mon fils, je reste ici et je rentre après la réunion, ça facilite la logistique. La seconde raison c'est que s'impliquer est plus facile quand

c'est une ressource qu'on veut garder. Si je veux faire ma carrière ici, je veux que le CPE reste le plus longtemps possible et la meilleure manière de s'en occuper, c'est de s'impliquer et de participer directement. Aussi, je dirais qu'à temps et effort égal, on peut faire plus de choses si c'est dans une ressource qui est proche.

PARENT K — SERVICE DE GARDE E

Maman de deux enfants ayant fréquenté le service de garde, le plus jeune y étant encore. Elle n'a pas d'affiliation avec l'établissement d'enseignement, mais son conjoint oui.

J'ai participé à différentes activités du CPE; j'ai été dans le CA brièvement, j'ai quitté pour des raisons conflictuelles avec d'autres parents. J'ai accompagné aux sorties, je participe aussi à chaque fois qu'il y a des déjeuners, des diners, des fêtes. J'ai aussi décoré un local d'une éducatrice qui partait à la retraite. J'ai demandé à la directrice si c'était possible et je suis restée un peu plus tard le soir, après le départ de l'éducatrice, j'ai emprunté du matériel du CPE et avec mon fils, on a décoré le local en surprise.

Je me sens vraiment à l'aise dans ce milieu-là, je suis en amour avec mon CPE! Je me permets de leur envoyer des suggestions d'activité et je communique régulièrement avec eux. J'ai vécu une fois une difficulté avec une éducatrice, on ne s'entendait pas sur le comportement de mon fils. J'en ai parlé à la direction et l'affaire s'est réglée, j'ai vraiment une bonne relation avec la direction. C'est normal aussi qu'il y ait des personnes avec qui ça clique plus que d'autres, on est des êtres humains.

Si j'avais plus de temps, j'aimerais ça m'engager davantage au sein du service de garde, mais avec le travail je n'ai pas le temps. En même temps, ils n'ont pas besoin d'en faire plus, j'aimerais ça donner plus de temps parce que j'adore ce milieu-là. En même temps, nous on reste loin du CPE, donc c'est plus difficile. Mon conjoint, qui travaille à côté va y aller pour des activités organisées, mais sinon il n'ira pas.

Je ne pense pas que le fait que ce soit en milieu de travail facilite l'engagement des parents. Si tu regardes à l'AGA, il n'y a pas beaucoup de monde. Tu te dis, vu que c'est sur leur lieu de travail, ils vont venir, mais non. Je pense que l'engagement c'est un trait de personnalité d'une personne. Il faut aussi dire qu'à cet endroit-là, la plupart des gens qui travaillent là sont des hommes, alors ce n'est pas plus proche pour la mère. Pis je ne pense pas faire une généralité en disant que les hommes sont moins portés à organiser une activité à la garderie avec les enfants.

PARENT L — SERVICE DE GARDE G

Papa de deux enfants fréquentant le service de garde. Sa conjointe travaille pour l'entreprise affiliée au service de garde. Il est membre du conseil d'administration.

Je participe au CA du service de garde, j'assiste aussi aux spectacles organisés. Je me sens bien accueilli, on a une bonne communication avec la direction aussi, elle est très disponible et présente. Je suis moins certain de mon rôle dans le CA par contre, de trouver où me situer entre le moment où il faut être plus sévère et rigoureux ou bien quand c'est plus collégial. Je me suis engagé dès que mes filles sont entrées au service de garde, il y avait un poste disponible. Dans l'ancienne garderie fréquentée par mes enfants, il n'y avait aucune occasion de s'engager.

Je communique régulièrement avec l'éducatrice, je prends le temps chaque matin, on a une bonne relation, elle nous garde au courant. On la rencontre aussi une fois par année pour discuter du développement de notre enfant.

Je pense que je suis assez impliqué au service de garde. S'il y avait d'autres occasions, peut-être que je ferais des sorties, mais je n'irais pas jusqu'à demander que ce soit fait pour pouvoir sortir avec les enfants. On a toujours accès aux locaux sinon.

Je dirais que le fait que le CPE soit en milieu de travail, ça nous a aidés parce qu'on s'est fait guider par les collègues de ma conjointe. Ils nous ont dit que c'était une très bonne garderie, donc ça nous a donné une bonne référence. Mais sinon, l'ancienne garderie était à peu près à même distance, comme on a décidé d'habiter proche du travail de ma femme. Je crois que dans un autre service de garde, j'aurais essayé de m'impliquer quand même.

PARENT M — SERVICE DE GARDE H

Maman de trois enfants, dont deux fréquentent le service de garde. Elle n'est pas liée à l'établissement d'enseignement lié au service de garde. Elle est membre du comité-fête.

Je participe à toutes les fêtes qui sont organisées au service de garde, comme Noël ou la fête de fin d'année. J'ai aussi été accompagnatrice dans des sorties. Le comité fête est permanent, et se tient annuellement. On est cinq parents et deux éducatrices. On se rencontre ponctuellement, pour les fêtes : Noël, début et fin d'année. Comme là, ce soir, on se rencontre pour discuter de la fête de fin d'année, faire un débriefing, voir ce qui a fonctionné ou non. C'est l'éducatrice de mon fils qui m'a demandé si ça m'intéresserait et je me suis inscrite. Ça demande du temps, mais le comité est vraiment super, alors c'est le fun de faire partie de ça. On s'occupe de toute l'organisation; l'aménagement, le spectacle, trouver des parents bénévoles pour la nourriture, ramasser après, etc. Chacune dans le comité a sa tâche et on s'est créé une page Facebook pour discuter.

Je me sens invitée à participer aux activités, particulièrement par l'éducatrice. La corvée ménage, par exemple, c'est deux fois par année. Les éducatrices font une liste de ce qui a à faire et nous on signe. Sinon, il y a des invitations lancées plus globalement, comme récemment ils avaient affiché sur le babillard qu'ils cherchaient un parent pour peindre la clôture extérieure, alors je me suis inscrite avec une autre mère. Sinon, c'est du bouche à oreille. Les parents qui s'impliquent, c'est pas mal toujours les mêmes alors tu viens à les connaître plus, tu sais ce qui a à faire et quand. Sinon il y a un tableau des besoins, c'est souvent là qu'ils affichent, donc le parent peut regarder là et signer.

Ça m'est déjà arrivé de demander s'ils avaient besoin d'aide, par exemple pour les sorties. Sinon, ça arrive souvent que le soir, quand les enfants jouent dans la cour, de rester une quinzaine de minutes, même des fois une heure, mais je demande quand même aux éducatrices si je peux, c'est quand même leur lieu de travail. Sinon, je peux demander si elles ont besoin de quelque chose. Les éducatrices, la direction sont super accessibles, vraiment géniales.

PARENT N — SERVICE DE GARDE H

Maman de deux enfants, ne travaillant pas pour l'établissement affilié au service de garde. Elle est membre du comité-fête.

Je fais partie du comité-fête, c'est trois fêtes par année et donc sept à huit rencontres par année, on fait ça le soir, entre 18 h 30 et 20 h 30. Sinon, à chaque fois qu'il y a des sorties, j'accompagne les enfants. On a un CPE assez unique au niveau de l'implication, qui croit vraiment que l'implication des parents fait la différence. Donc le CPE incite à ça et nous donne la place. Je me sens toujours très à l'aise de m'impliquer. C'est beaucoup de travail, le comité-fête, mais c'est une satisfaction et je me dis qu'on le fait pour nos enfants et on y a toutes du plaisir, on est toutes devenues amies.

Je ne m'engage pas dans les activités quotidiennes, parce que je pense qu'à un moment donné, pour les enfants, c'est important qu'ils soient avec les éducatrices. Je me suis déjà engagée de ma propre initiative, comme pour faire le bottin l'année dernière, ou faire un livre pour une éducatrice qui partait à la retraite.

La communication se passe très bien avec l'éducatrice, on est même devenues amies sur Facebook, donc c'est arrivé que je lui écrive un petit message à propos de mon fils sur Facebook. Je suis amie avec plein d'éducatrices sur Facebook, même celles qui n'ont pas eu mes enfants. Le CPE c'est vraiment une famille, je pense qu'on a une relation particulière. À travers tout ce que j'entends des autres CPE, ce n'est pas ce que j'entends partout. Ce serait le fun qu'il y ait un peu plus d'activités, comme de l'éveil musical ou des activités de motricité, mais en même temps c'est une installation qui a juste deux ans, il faut qu'ils se mettent en route aussi. Je ne changerais rien, je ne peux rêver de meilleur CPE en ville.

C'est déjà arrivé que je demande une petite rencontre informelle à l'éducatrice de mon garçon, durant un moment où ça allait moins bien pour lui, il faisait des crises. On discutait dans le cadre de porte et on s'est dit, on devrait se rencontrer à un autre moment, alors ça s'est fait. La directrice aussi est un bon soutien, comme pour mon fils par exemple, elle lui a parlé dans son bureau et ça a beaucoup aidé.

Je ne crois pas que je voudrais m'engager davantage au sein du service de garde, je ne vois pas en quoi je pourrais m'engager plus. Je ne sais pas si le fait que ce soit en milieu de travail facilite l'engagement, car moi je ne travaille pas dans ce milieu-là, mais je ne pense pas forcément parce qu'il y a tellement d'enfants d'origines différentes que je ne vois pas trop la différence. Comparé aux autres garderies que mes enfants ont fréquentées, je vois un changement. Je crois que ça dépend beaucoup de la direction et de ce qu'ils veulent donner comme rôle aux parents.

PARENT O — SERVICE DE GARDE H

Maman de deux enfants fréquentant le service de garde. Elle travaille à temps partiel au sein du service de garde et est membre du comité-fête.

Avant d'être au comité-fête, j'étais membre du comité pédagogique. J'ai aussi écrit des articles et pris des photos pour le journal de la garderie, j'ai accompagné aux sorties et aux corvées ménage. Je suis quand même impliquée depuis le début, car j'ai été enchantée du milieu dès le début. Je me suis rapidement sentie à l'aise et bien et j'ai voulu donner du temps rapidement.

Je me sens comme un poisson dans l'eau au service de garde. Dès l'inscription, ils nous demandent de quelle manière on veut s'engager, ce qu'on pourrait faire. C'est certain qu'il y a des gens qui n'ont pas le temps ou l'envie de s'impliquer dans le CPE. C'est dommage, mais c'est la réalité, ceux qui décident de s'engager le font à fond. Aussi, c'est notre rôle, dans le comité fête, d'aller parler avec les gens lors des fêtes, de leur demander de participer, de nous aider, donc ça crée un sentiment de communauté. La direction donne aussi l'exemple, le personnel est très engagé, ils ont des valeurs très communautaires et familiales.

Le fait que je sois en même temps employée et parent du CPE n'a pas posé problème à ce jour. C'est sûr que j'ai un rôle spécial, par exemple dans les réunions d'équipe je vais demander si les éducatrices préfèrent que je sorte si elles ont à discuter d'un parent. Je reçois des informations de l'équipe, de la direction, des autres parents, je dois compartimenter. Mais sinon il n'y a pas de problème, tout est transparent ici, ça aide aussi.

Ce serait difficile pour moi de m'engager davantage, mais éventuellement j'aimerais m'occuper du syndicat. C'est trop demandant pour le moment, mais ça m'intéresse.

C'est sûr que pour moi, travailler ici facilite mon engagement. Mais je dirais que ce que j'observe que les parents qui sont affiliés à l'établissement d'enseignement, ce ne sont pas eux qui vont s'engager. Peut-être par manque de temps, mais je dirais que c'est un petit côté négatif, on en a souvent discuté entre les parents impliqués. Ils ont des places réservées, mais ce sont eux, pas tous, mais la majorité, qui s'impliquent le moins, voire pas du tout.

PARENT P — SERVICE DE GARDE I

Maman de deux enfants fréquentant le service de garde. Elle est employée par l'établissement affilié au service de garde.

Mes enfants sont trop petits pour aller aux sorties, mais j'ai participé à des activités au service de garde comme les cinq à sept des parents ou les réunions avec les éducatrices. J'ai voulu être sur le conseil d'administration, mais ils avaient déjà tout leur monde.

Je me sens à l'aise dans ce milieu, dès la première fois où j'y suis allée, c'était comme ma deuxième maison. Il y a toujours un très bon contact avec le personnel. C'est sûr aussi que les parents, des fois on les connaît de vue. Si t'es de nature gênée, tu sais déjà que la première question que tu peux poser c'est « dans quel département tu travailles? ».

C'est arrivé souvent que je m'engage de ma propre initiative au sein du service de garde. Par exemple je suis allée quelquefois jouer du violon quand il y avait des journées musique. Sinon, des fois j'apporte des collations de la maison. J'en parlais à la cuisinière pour qu'elle ne le prenne pas personnel, mais c'était surtout quand j'envoyais la plus vieille au CPE et que j'avais le plus petit à la maison. Un jour je suis arrivée avec des muffins et ça s'est fait naturellement, spontanément. Même sans collation, des fois je restais un peu avec le plus petit, pour lui donner un break de la coquille d'auto.

Je m'engage déjà beaucoup au sein du service de garde. Je pense toutefois qu'il faut être attentif. Par exemple, récemment il fallait qu'ils refassent les structures en bois dans la cour. Mon chum, qui est ben manuel a vu dans les messages que le service de garde demandait conseil sur quel type de bois utiliser. Alors mon chum a écrit spontanément que s'ils avaient besoin de main d'œuvre, il était disponible. C'est comme dans une relation d'amitié, il faut être à l'écoute et se dire que peut-être qu'il y a des besoins, et, comme parents, aller au-delà des besoins du CPE, sans se mêler de la pédagogie.

Je trouve que le fait que ce soit en milieu de travail facilite mon engagement à cause de la proximité avec là où je travaille. Peut-être que je m'engagerais autant dans un CPE qui est près de la maison, parce que ce serait aussi proche. Mais l'aspect communautaire ici est important, et ça, je crois que ça peut se trouver autant dans un CPE de quartier que dans un CPE en milieu de travail. Mais c'est vrai que ça change un peu la perspective que ce soit en milieu de travail, ça change ma perception de mon employeur. Ce n'est plus seulement mon employeur, c'est le milieu de vie de mes enfants. Aussi, quand on est parents, on a de moins et moins de temps. Donc moi, mon lieu de travail est devenu vraiment un milieu de vie pour moi, pour mes enfants qui ont

leurs amis ici, mes collègues sont devenus mes amis, je fais du sport au coin de la rue. Tout fait en sorte que ma vie professionnelle, mais aussi une grande partie de ma vie personnelle se passe maintenant dans cette institution, donc mon attachement est plus grand qu'avant.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Adams, K.S. et Christenson, S.L. (2000). Trust in the family-school relationship Examination of parent-teacher differences in elementary and secondary grades. *Journal of School Psychology*, 38, 477-497.
- Alameda-Lawson, T., Lawson, M.A., et Lawson, H.A. (2010). Social workers' roles in facilitating the collective involvement of low-income, culturally diverse parents in an elementary school. *Children & School*, 32, 172-182.
- Alexander, J. (2012). *Effective parental involvement practices as identified by elementary teachers by grade level* (thèse de doctorat). Accessible par ProQuest Dissertations & Theses Full Text. (1 038 380 494).
- Barbeau, C. (2001). Les garderies en milieu de travail au Canada – 2001. Work-related child-care centres in Canada - 2001. Hull, Québec : Développement des ressources humaines Canada.
- Bennett, S. (2007). A Parent's perspective on homework. *Encounter*, 20(4), 11-13.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development : experiments by nature and design*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Bridge, H. (2001). Increasing Parental Involvement in the Preschool Curriculum: What an Action Research Case Study Revealed. *International Journal of Early Years Education*, 9(1), 5-21.
- Burch, A. R. (2012). *School-Based Policies and Practices as Predictors of Parent Involvement in Children's Schooling: A Hierarchical Linear Modeling Approach* (thèse de doctorat). Accessible par ProQuest Dissertations & Theses Full Text (1 015 171 445).

- Cantin, G. (2004). *Établir une relation de partenariat avec la famille... ça s'apprend. Rapport de recherche*. Saint-Jérôme, Québec : Cégep de Saint-Jérôme.
- Cantin, G. (2006). *Représentations de futures éducatrices en services de garde à l'enfance à l'égard de la relation avec les parents* (thèse de doctorat). Accessible par ProQuest Dissertations & Theses Full Text (304 922 723).
- Cantin, G. (2008). Un cadre de référence pour les relations parents-éducatrices en services de garde éducatifs : L'approche centrée sur la famille. Dans N. Bigras et G. Cantin (Dir.), *Les services de garde éducatifs à la petite enfance du Québec. Recherches, réflexions et pratiques* (p. 43-58). Québec, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Carreon, G., Drake, C., et Barton, A. (2005). The importance of presence : Immigrant parents' school engagement experiences. *American Educational Research Journal*, 42, 465-498.
- Cheung, C. S., et Pomerantz, E. M. (2011). Parents' involvement in children's learning in the united states and china: Implications for children's academic and emotional adjustment. *Child Development*, 82(3), 932-950.
- Chrispeels, J.H., et Rivero, E. (2001). Engaging Latino families for student success : How parent education can reshape parents' sense of place in the education of their children. *Peabody Journal of Education*, 76, 119-169.
- Christenson, S. L., et Sheridan, S.M. (2001). *Schools and families: Creating essential connections for learning*. New York, New York : The Guilford Press.
- Cloutier, L., Bernard, P., Tremblay, D.-G., et Déom, E. (2011). Activité professionnelle et responsabilités familiales : les mères sont-elles encore perdantes dans leur qualité d'emploi? *Relations Industrielles*, 66(2), 256-278.

- Compétences Québec (2015). Techniques d'éducation à l'enfance. Récupéré le 8 juin 2015 du site Inforoute FPT : <http://inforoutefpt.org/progColDet.aspx?prog=365&sanction=1>
- Coutu, S., Lavigneur, S., Dubeau, D., et Beaudoin, M.-È. (2005). La collaboration famille-milieu de garde : ce que nous apprend la recherche. *Éducation et francophonie*, XXXIII (2), 85-111.
- Deslandes, R., et Bertrand, R. (2003). L'état d'avancement des connaissances sur les relations école-famille : un portrait global. *Vie pédagogique*, 126, 27-29.
- Deslauriers, J. P., & Kérisit, M. (1997). Le devis de recherche qualitative. Dans Poupart, J. (dir). *La recherche qualitative enjeux épistémologiques et méthodologiques*. (p. 85-111) Montréal, Québec : Gaëtan Morin.
- Drummond, K.V., et Stipek, D. (2004). Low income parents' beliefs about their children's academic learning. *Elementary School Journal*, 104, 199-213.
- Dunst, C. J. (2011). *Family-Centered Practices in Early Childhood Intervention: Values, Paradigms, Principles and Practices*. Communication présentée à la National Federation of Voluntary Bodies "Challenging Times: Ensuring Values Support Ordinary Lives" Conference, Maynooth, County Kildare. Irlande.
- Drugli, M. B., et Undheim, A. M. (2012). Partnership between Parents and Caregivers of Young Children in Fulltime Daycare. *Child Care in Practice*, 18(1), 51-65.
- El Nokali N.E., Bachman, H. J., et Votruba-Drzal, E. (2010). Parent involvement in children's academic and social development in elementary school. *Child Development*, 81, 988-1005.
- Epstein, J. L. (2001). *School, Family, and Community Partnerships: Preparing Educators and Improving Schools*. Boulder, Colorado : Westview Press.
- Falardeau, I., et Cloutier, R. (1986). *Programme d'intégration éducative famille garderie*. Québec, Québec : Office des services de garde à l'enfance.

- Forry, N. D., Moodie, S., Rothenberg, L., et Simkin, S. (2011). *Family Engagement and Family-Sensitive Caregiving: Identifying Common Core Elements and Issues Related to Measurement*. Washington : Office of Planning, Research and Evaluation, Administration for Children and Families, U.S. Department of Health and Human Services.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65–75.
- Garcia-Dominic, O., Wray, L. A., Treviño, R. P., Hernandez, A. E., Yin, Z., & Ulbrecht, J. S. (2010). Identifying barriers that hinder onsite parental involvement in a school-based health promotion program. *Health promotion practice*, 11(5), 703-713.
- Gauthier B. (2009). *Recherche en sciences sociales : de la problématique à la collecte des données*. (5^e éd.) Québec, Québec : Les Presses de l'Université du Québec.
- Gouvernement du Québec. (2014). *Situation des centres de la petite enfance, des garderies et de la garde en milieu familial au Québec 2012*. Québec, Québec : Bibliothèque et archives nationales du Québec.
- Henderson, A. T., and Berla, N. (1994). *A new generation of evidence: The family is critical to student achievement*. Washington, Washington DC : Center for Law and Education.
- Halgunseth, L. C., Peterson, A., Stark, D. R., et Moodie, S. (2009). *Family Engagement, Diverse Families, and Early Childhood Education Programs: An Integrated Review of the Literature*. Washington, Washington DC : National Association for the Education of Young Children.
- Hernandez, G. (2012). *Increasing family involvement in schools: A grant proposal* (thèse de doctorat). Accessible par ProQuest Dissertations & Theses Full Text (1 033 341 777).

- Hoover-Dempsey, K. V., Walker, J. M., Sandler, H. M., Whetsel, D., Green, C. L., Wilkins, A. S., & Closson, K. (2005). Why do parents become involved? Research findings and implications. *The Elementary School Journal*, 106(2), 105-130.
- Hwa-Froelich, D.A., et Westby, C.E. (2003). Frameworks of education : Perspectives of Southeast Asian parents and head start staff. *Language. Speech, and Hearing Services in Schools*, 34, 299-319.
- Ingram, M., Wolfe, R.B., et Lieberman, J.M. (2007). The role of parents in high-achieving schools serving low-income, at-risk populations. *Education and Urban Society*, 39, 479-497.
- Institut de la statistique du Québec (2009). *Le marché du travail et les parents*. Québec, Québec : Gouvernement du Québec.
- Institut de la statistique du Québec (2014). *État du marché du travail au Québec. Bilan de l'année 2013*. Québec, Québec : Gouvernement du Québec.
- Institut de la statistique du Québec (2015). *État du marché du travail au Québec. Bilan de l'année 2014*. Québec, Québec : Gouvernement du Québec.
- Institut national de la santé publique. (2005). *La difficulté de concilier travail-famille: ses impacts sur la santé physique et mentale des familles québécoises*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Iowa Script team. (2004). *Family centered services: Guiding Principles and Practices for Delivery of Family Centered Services*. Iowa : Department of education.
- Karsenti, T. & Savoie-Zajc, L. (2004). *La recherche en éducation : étapes et approches*. Sherbrooke, Québec : Éditions du CRP.
- Keyser, J. (2006). *From Parents to Partners : Building a Family-Centered Early Childhood Program*. St-Paul, Minnesota : Red Leaf.

- Kossek, E.E., & Ozeki, C. (1998). Work-family conflict, policies, and the job-life satisfaction relationship: A review and directions for organizational behavior-human resources research. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 139–149.
- Lareau, A. (1987). Social class differences in family-school relationships: The importance of cultural capital. *Sociology of Education*, 60, 73-85.
- Larivée, S. J., Kalubi, J.-C., et Terrisse, B. (2006). La collaboration école-famille en contexte d'inclusion : entre obstacles, risques et facteurs de réussite. *Revue des sciences de l'éducation*, 32(3), 525-543.
- Legendre, R. (2005). *Dictionnaire actuel de l'éducation*. Montréal, Québec : Guérin.
- Macias-Brown, A. A. (2011). *An ecological understanding of teacher quality in early childhood programs: Implications and recommendations* (dissertation). Accessible par ProQuest Dissertations & Theses Full Text (909 930 371).
- Mailhot, L. (2005). *L'empowerment et le rôle des pères : impacts de leur relation avec les intervenantes de CPE* (mémoire). Accessible par ProQuest Dissertations & Theses Full Text (305 363 146).
- Marshall, Katherine. 2006. « Converging Gender Roles ». *Perspectives on Labor and Income*, 7(7), 5-17.
- Mayfield, M. I. (1990). *Les garderies en milieu de travail au Canada*. Ottawa, Ontario : Travail Canada, Bureau de la main-d'œuvre féminine.
- Mercure, D., & Vultur, M. (2010). *La signification du travail : nouveau modèle productif et ethos du travail au Québec*. Québec, Québec : Presses Université Laval.
- Ministère de la Famille et des Aînés. (2007). *Accueillir la petite enfance. Le programme éducatif des services de garde du Québec*. Québec, Québec : Direction des relations publiques et des communications. Ministère de la Famille et des Aînés.

- Ministère de la Famille et des Aînés. (2010). *Les mesures de conciliation travail-famille*. Repéré à <http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/Famille/travail-famille/entreprises/Pages/mesures-conciliation-travail-famille.aspx>.
- Ministère de la Famille et des Aînés (2011). *Distance parcourue entre le lieu de résidence et le lieu de garde, notamment en milieu défavorisé*. Québec, Québec : Gouvernement du Québec.
- Ministère de la Famille et des Aînés (2012) *Situation des centres de la petite enfance, des garderies et de la garde en milieu familial au Québec-2010*. Québec, Québec : Gouvernement du Québec.
- Ministère de la Famille et des Aînés (2013). *Nombre de services de garde et de places sous permis — Sommaire - Ensemble du Québec*. Récupéré le 18 janvier 2014 de Famille Québec : <http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/services-de-garde/portrait/places/Pages/sommaire-ensemble-du-quebec.aspx>.
- Ministère de la Famille et des Aînés (2014). *Situation des centres de la petite enfance, des garderies et de la garde en milieu familial, 2012*. . Récupéré le 17 novembre 2014 de Famille Québec : <http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/services-de-garde/portrait/places/Pages/sommaire-ensemble-du-quebec.aspx>.
- Miron, J.-M. (2004). Les services préscolaire et la famille : un partenariat à créer. Dans N. Royer (Dir) *Le monde du préscolaire* (p. 225-244). Montréal, Québec : Gaëtan Morin.
- Mucchielli, A. (2009). *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*. Paris, France : Armand Colin.
- Mitchell, D. (2007). *What Really Works in Special and Inclusive Education – Using Evidence-Based Teaching Strategies*. Abingdon: Routledge.
- Paillé, P., et Mucchielli, A. (2003). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris, France : A. Colin.

- Patton, M. Q. (2001). *Qualitative research & evaluation methods*. Thousand Oaks, Californie : Sage.
- Pena, D.C. (2000). Parent involvement : Influencing factors and implications. *Journal of Educational Research*, 94(1), 42-54.
- Poupart, J. (1997). *La recherche qualitative enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Montréal, Québec : Gaëtan Morin.
- Ramirez, A. F. (2003). Dismay and disappointment : Parental involvement of Latino immigrant parents. *The Urban Review*, 35(2), 93-110.
- Royer, N. (2004). *Le monde du préscolaire*. Montréal, Québec : Gaëtan Morin.
- Savoie-Zajc, L. (2009). L'entrevue semi-dirigée. Dans B. Gauthier (Dir) *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*, (5^{ème} éd.) (p. 337-360) Montréal, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Sheldon, S.B. (2002). Parents' social networks and beliefs as predictors of parent involvement. *Elementary School Journal*, 102 (4), 301-316.
- Shpancer, N. (1999). Caregiver-Parent Relations in Daycare: Testing the Buffer Hypothesis. *Early Child Development and Care*, 156(1), 1-14.
- Smrekar, C. et Cohen-Vogel, L. (2001) The Voices of Parents: Rethinking the Intersection of Family and School. *Peabody Journal of Education*, 76(2), 75-100.
- Sussman, D. et Bonnell, S. (2006) Wives as Primary Breadwinners. *Perspectives on Labor and Income*, 7(8), 10-17.
- Stake, R. E. (2010). *Qualitative research : studying how things work*. New York, New York : The Guilford Press.

- Tremblay, D.-G. (2005). Conciliation emploi-famille et temps de travail : Que faire pour faciliter la gestion de carrière des mères et des pères ? *Revue canadienne de counseling*, 39 (3), 168-186.
- Tremblay, D.-G. (dir.) (2005). *De la conciliation emploi-famille à une politique des temps sociaux*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Tremblay, D.-G. (2012). *Conciliation emploi-famille et temps sociaux*. (3^e éd.). Montréal, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Tremblay, D.-G., Doucet, A., & McKay, L. (2015). *Le congé parental et la politique familiale au Québec: une innovation sociale du monde francophone dans la mer anglophone de l'Amérique du Nord*. Article pour le colloque de l'Association de gestion des ressources humaines 2014, Chester, Grande-Bretagne. Récupéré le 17 mai 2015 du site du Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES), section *Publications* : https://crises.uqam.ca/upload/files/publications/etudestheoriques/CRISES_ET_1501.pdf
- Turney, K., et Kao, G. (2009). Barriers to school involvement : Are immigrants parents disadvantaged? *Journal of Educational Research*, 102, 257-271.
- Van Der Maren, J.-M. (1990). *Méthode de recherche en éducation*. Montréal, Québec : Presses de l'Université de Montréal.
- Van IJzendoorn, M., Tavecchio, L. W. C., Stams, G.-J., Verhoeven, M., & Reiling, E. (1998). Attunement between parents and professional caregivers : A comparison of childrearing attitudes in different child-care settings. *Journal of Marriage and the Family*, (60), 771-781.
- Vatz Laaroussi, M. (2008). Les divers modèles de collaborations familles immigrantes-écoles : de l'implication assignée au partenariat. *Revue des sciences de l'éducation*, 34(2), 291-311.
- Weiss, H. B., Caspe, M., et Lopez, M. E. (2006). *Family involvement in early childhood education*. Cambridge, Massachusetts : Harvard Family Research Project.

Wang, D. (2008). Family-school relations as social capital : Chinese parents in the United States. *School Community Journal*, 18, 119-146.

Wong, S., et Hugues, J. (2006). Ethnicity and language contributions to dimensions of parent involvement. *School Psychology Review*, 35, 465-662.